

학술발표 1

## 대학도서관 비이용 요인 분석을 통한 활성화 방안

곽병희(군산대학교 과장)

유민영(군산대학교 팀장)

제58차 국공립대학 도서관·정보학 학술세미나

## 목 차

|                           |            |
|---------------------------|------------|
| <b>1. 서 론</b>             | <b>47</b>  |
| 1.1 연구 필요성 및 목적           | 47         |
| 1.2 연구 내용 및 방법            | 48         |
| 1.3 용어의 정의                | 49         |
| <b>2. 대학도서관 정보 이용 환경</b>  | <b>50</b>  |
| 2.1 대학도서관 정보 환경 변화요인      | 50         |
| 2.2 대학도서관 대출 및 이용자 추이     | 54         |
| 2.3 선행연구                  | 57         |
| <b>3. 대학도서관 비이용 요인 분석</b> | <b>61</b>  |
| 3.1 비이용 응답자의 인구통계적 특성     | 61         |
| 3.2 영역별/집단별 비이용 요인 분석     | 62         |
| 3.2.1 영역별/집단별 차이 분석       | 62         |
| 3.2.2 영역별 우선개선 사항         | 74         |
| 3.2.3 대학도서관 활성화 대안 모색     | 80         |
| 3.3 논의 사항                 | 89         |
| <b>4. 결론</b>              | <b>96</b>  |
| <b>&lt;참고문헌&gt;</b>       | <b>102</b> |

# 1. 서론

## 1.1 연구 필요성 및 목적

인터넷과 정보통신기술의 발전에 따라 도서관의 서비스 환경이 급변하고 있다. 언제 어디서나 쉽게 정보 이용이 가능해지면서 대학도서관 이용자의 정보요구와 이용 행태가 변화하고, 그에 알맞은 대학도서관의 서비스 유형 또한 많은 변화를 겪고 있다. 뿐만 아니라 대학의 교육환경 또한 교육 수요자인 학생의 교육과 연구지원 중심으로 변화하고 있어, 대학도서관의 서비스가 그 어느 때보다도 매우 복잡하고, 다양한 서비스로 진화하고 있다.

그러나 정보기술의 발전에 힘입어 대학도서관은 정보원에 대한 접근과 이용이 편리해지고, 외형적인 측면에서도 많은 성장과 발전을 이루었지만, 정보서비스의 질적인 측면에서도 그러했는지에 대해서는 선뜻 긍정적인 답변을 내리기 어렵다. 오히려 소장 자료의 디지털화에 따라 시·공간에 제약 없이 원문 정보에 접근이 가능해지고, 보다 지능화된 인터넷 검색서비스가 제공됨에 따라서, 도서관 무용론이 제기되는 등 정보기술의 발전이 대학도서관의 존재가치에 대한 심각한 위협 요인으로 다가오고 있다. 따라서 대학도서관은 대학도서관으로서 정체성을 확보하기 위해서라도, 이용자의 다양하고 수준 높은 정보요구에 부합하는 서비스를 효율적으로 제공해야 하는 문제에 직면하고 있다.

이에 본 연구에서는 현재 대학도서관이 안고 있는 현안 중에서 근원적인 문제이면서 또한 실무적으로 많은 고민을 하고 있는 ‘대학도서관을 이용하지 않는 이유’에 주목하였다. 그동안 실무적 차원에서 도서관을 이용하지 않는 이유 몇 가지를 지적해 온 했다. 소장자료가 디지털화되고, 정보이용행태가 도서관에서 인터넷포털로 변화하면서 굳이 도서관을 이용하지 않더라도 자료 이용의 어려움이 없기 때문에 이용률이 감소하고 있다는 것이다.

물론 소장자료의 디지털화와 이용자들의 정보이용행태의 변화가 분명 도서관을 오지 않는 이유 중 하나일 것이다. 그러나 정보 환경의 변화만으로 도서관 비이용 이유를 모두 설명할 수는 없다. 도서관 실물 장서 이용률과 이용자 감소 문제에 대해서도 원인과 개선책을 모색해야 하며, 이를 위한 실증적인 연구도 필요하다. 그러나 아직까지 전반적인 대학도서관의 비이용 요인 분석과 개선 방안에 대한 실증적인 연구는 찾기 어렵다.

따라서 본 연구는 대학도서관을 이용하는 이용자를 대상으로 도서관을 이용하지 않는 이유를 밝히고, 향후 효율적인 교육과 연구 지원 활동을 위하여 우선적으로 개선되어야 할 사항이 무엇이며, 이를 통하여 대학 도서관 이용 활성화 방안을 모색하는데 목적이 있다.

## 1.2 연구 내용 및 방법

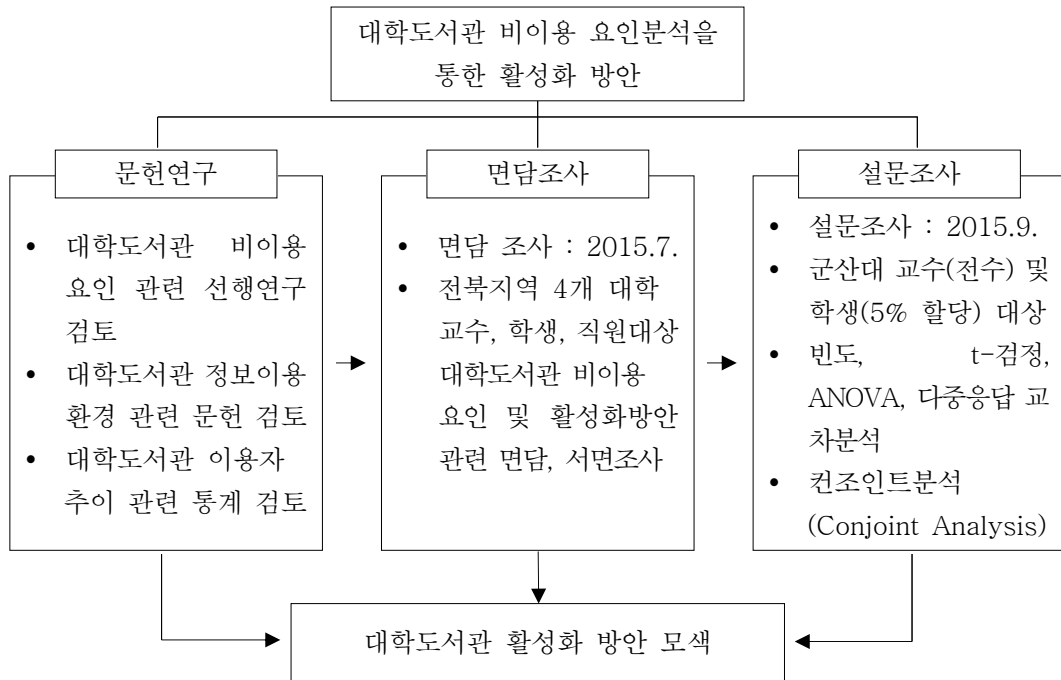
첫째, 대학도서관의 비이용요인 관련 국내/외 문헌연구를 통하여 대학도서관 비이용 요인을 검토하였다.

둘째, 대학도서관 비이용 요인에 관한 심층적인 원인 규명을 위하여 전북지역 4개 대학(국립 2개, 사립 2개 대학) 교수, 학생, 직원 대상으로 2015년 7월 27일부터 8월 7일까지 대학도서관 운영의 6개 영역에 대하여 반구조화된 면담기법을 사용하여 면담 조사(20명)를 하였으며, 하계방학중이라 면담조사가 어려운 사람을 대상으로 서면조사(45명)를 실시하여 대학도서관 운영 영역별 비이용 요인을 조사하였다.

셋째, 면담조사 결과 도출된 비이용 요인들이 실제 대학도서관 운영 환경에서 이용 집단별 인식의 차이를 규명하기 위해 2015년 9월 3일부터 9월 12일까지 군산대 교수 및 학생 720명 대상으로 설문조사를 실시하였다. 본조사 설문지는 총 4개 영역 74개 문항으로 대학도서관 비이용 이유, 도서관 활성화를 위한 우선 개선 사항, 대학도서관 활성화를 위한 대안, 응답자의 일반적 특성 순으로 설문을 구성하였다.

넷째, 설문조사 결과의 분석은 교수 및 학생 집단의 차이를 분석하기 위한 집단별 평균의 차이 검정(t-test, Anova)과 대학도서관 활성화를 위한 우선 개선 방안을 규명하기 위한 집단별 다중응답 교차분석, 대학도서관 비이용자들의 재방문 유도를 위한 대안 모색을 위하여 컨조인트분석(Conjoint Analysis)을 실시하였다.

상기에서 살펴본 본 연구 내용과 방법을 도식하면, <그림 1>과 같다.



<그림 1>연구 내용 및 방법

### 1.3 용어의 정의

도서관의 비이용이나 비이용자에 대한 명확한 기준이나 규정은 없고, 국내·외 연구자들은 각기 다른 기준과 정의를 적용하고 있다. 본 연구에서는 “한 달에 한번 이하로 도서관을 방문·이용하거나 대출하는 잠재적 이용자 또는 단 한번도 이용한 경험이 없는 자”를 비이용자로 정의한 오선경<sup>1)</sup>의 기준에 따라, 한 학기 동안 도서관을 전혀 이용하지 않았거나 또는 월 1회 이내 이용한 사람을 ‘비이용자’로 정의하였다.

1) 오선경, 시각장애인의 공공도서관 비이용 요인에 관한 연구(박사학위논문, 연세대학교 대학원 문헌정보학과, 2010), p.25.

## 2. 대학도서관 정보이용 환경

### 2.1 대학도서관 정보환경 변화요인

도서관 정보이용 환경 변화요인은 정보기술, 교육환경, 사회 환경의 변화로 인한 외적 환경 변화 요인과 이러한 외적 환경의 영향으로 인한 도서관 내부의 환경 변화요인으로 나누어 살펴보고자 한다.

#### 1)외적 환경 변화요인

도서관의 정보 환경에 영향을 미치는 외적 환경 변화요인을 정보기술과 교육 환경, 사회 환경으로 나누어 보면 <표 1>과 같다.

<표 1> 외적환경 변화요인

| 외적환경  | 변 화 요 인   |
|-------|---|
| 정보 기술 | <ul style="list-style-type: none"> <li>o 가상 정보공간에서 정보 축적, 유통, 서비스(Cloud computing)</li> <li>o 정보서비스의 맞춤화/개인화 서비스 요구(Big data)</li> <li>o 스마트 기술(Smart Technology)의 도입<br/>(sensing, intelligence, mobility, elasticity, integration)</li> </ul> |
| 교육 환경 | <ul style="list-style-type: none"> <li>o 연구중심(BK21)에서 교수·학습강화(ACE 사업) 중심 변화</li> <li>o 학령인구 감소 따른 대학구조개혁 실시 등 대학 간 경쟁 심화</li> <li>o 온라인교육 및 교육자료 공개 : MIT OCW(Open CourseWare) 등<br/>OER(Open Educational Resources)운동 확산</li> </ul>            |
| 사회 환경 | <ul style="list-style-type: none"> <li>o 반값등록금 요구에 따른 대학 재정 압박</li> <li>o 청년 취업문제 심화로 사회 문제 대두</li> <li>o 사회적 공적기관으로서 대학도서관의 역할 및 책무 요구<br/>(지역사회 시설개방 및 서비스 확대 등)</li> </ul>   |

첫째 정보기술의 변화이다. 현재 도서관은 Library 2.0이라는 흐름의 한 가운데에 존재해 이용자가 언제 어디서든 스스로 콘텐츠를 생산 또는 배포할 수 있는 정보기술 환경에 살고 있다.<sup>2)</sup> 최근에는 시맨틱 검색(semantic retrieval), 실시간 웹(realtime web), 클라우드 컴퓨팅(cloud computing), 모바일 웹(mobile web), 링키

2) 이정미, “빅데이터의 이해와 도서관 정보서비스에의 활용.” 한국비블리아학회지, 제24권, 제4호(2013), p.63.

드데이터(Linked Data) 등이 응용된 도서관(Library 3.0)으로 빠르게 진화하고 있으며,<sup>3)</sup> 다양한 상황을 민감하게 인지하고, 분석과 예측을 통해 신속하게 대응할 수 있도록 하는 개인화된 상품과 서비스를 제공하는 스마트기술(smart technology)의 도입으로 미래의 도서관서비스는 수동적인 단순 지식 축적을 통한 서비스 제공 도서관에서 벗어나 집단지성을 통한 능동적인 지식생성 및 서비스를 구현하는 스마트도서관으로 구현될 것으로 예측하고 있다.<sup>4)</sup>

둘째, 교육 환경의 변화로 정부의 교육정책의 변화이다. 기존 정부의 교육정책은 두뇌 한국(BK21)으로 대표되는 연구 중심에서 학부교육 선진화 선도대학사업(ACE) 등 교수·학습지원 중심으로 이동하고 있다.<sup>5)</sup> 또한 대학교육의 질 제고 및 학령인구 급감을 대비한 ‘대학구조개혁 추진계획(2014.1)’ 수립으로 대학도서관의 운영 인력 및 예산에 많은 영향을 미치고 있다. 한편, 새로운 교육적 시도 중 하나로 전 세계 대학들에게 교육자원을 무료로 공개하여 일반인에게 양질의 교육 경험을 제공하려는 OER(open educational resources)운동이 확산되고 있는데, OER운동은 코스별로 교육자료를 정리하여 제공하는 OCW(open course ware)의 행태를 취하고 있어,<sup>6)</sup> 향후 도서관 소장자료 및 정보서비스 운영에도 많은 영향을 미칠 것으로 보인다.

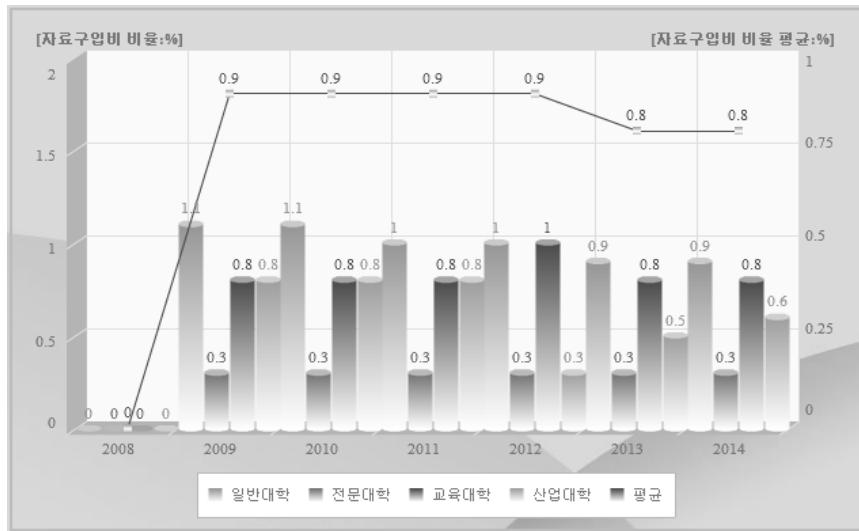
셋째, 사회 환경의 변화이다. 2007년 대선 당시 반값등록금을 약속한 이후, 계속되는 반값등록금 실현 요구에 2011년 5월 ‘반값등록금 재추진’이 실시됨에 따라서 대학들은 등록금 인하나 동결 등 강도 높은 자구 노력을 실시해야만 했다. 이러한 모체 대학의 재정 압박은 대학도서관 운영 예산의 동결이나 축소로 이어지고 있다. 2010년 이후 최근 5년 ‘대학총예산 대비 도서관자료구입비 비율’을 살펴보면, <그림 2>와 같이 줄어들었거나 답보 상태를 보이고 있다. 또한 청년실업 문제가 사회적 이슈로 대두되면서 대학교육의 교육과정이 취업을 위한 준비과정으로 격하되었고 대학도서관의 기능도 취업준비를 위한 개인학습실로 격하되었다.

3) 노영희. “도서관 3.0의 개념과 서비스 모형에 관한 연구.” 정보관리학회지, 제27권, 제4호(2010), p.293.

4) 민병원. “집단지성과 클라우드 컴퓨팅을 활용한 도서관 정보시스템 설계 및 구현.” 한국콘텐츠학회 논문지, 제11권, 제11호(2011), p.53.

5) 이용봉. “우리나라 대학도서관의 현상 분석과 문제점 진단.” 충남대학교 사회과학연구소 사회과학연구, 제25권, 4호(2014), p.229.

6) 이은화, 김경애. “오픈코스웨어 제작과 활용에 대한 한국 대학 교수자의 경험.” 교육과정연구, 제33권, 제1호(2012), p.67.



(출처 : KERIS 학술정보통계시스템(<http://www.rinfo.kr/stat>))

<그림 2> 대학총예산 대비 도서관자료구입비 비율

## 2)내적 환경 변화요인

외적인 정보환경의 영향으로 인한 도서관의 내적인 환경변화 요인을 소장매체, 정보 이용 및 학습행태, 서비스 환경, 도서관 공간으로 나누어 살펴보면 <표 2>와 같다.

<표 2> 내적환경 변화요인

| 내적환경          | 변화요인   |
|---------------|--|
| 소장매체          | <ul style="list-style-type: none"> <li>매체 속성 변화(Analog materials → Digital materials)</li> <li>매체 형태 변화(Single-media → Multi-media)</li> </ul>   |
| 정보이용/<br>학습행태 | <ul style="list-style-type: none"> <li>정보검색 접근점 (도서관 OPAC → 인터넷포털(Naver, Google 등))</li> <li>학습행태 변화(대면수업 → e-Learning, 원격학습 등)</li> <li>학습방법 변화(개별학습 → 협업과 팀워크 중심 그룹학습)</li> </ul>  |
| 정보서비스         | <ul style="list-style-type: none"> <li>서비스 형태(면대면 → Mobile based Service, Cloud service)</li> <li>서비스 내용(단순서비스 → 주제전문(Liasion)서비스, Outreach Service)</li> <li>서비스 대상(재학생 → 유학생 등 특정 계층 맞춤형서비스)</li> </ul>  |
| 도서관공간         | <ul style="list-style-type: none"> <li>공간 구성(단일 기능 → 시설과 기능의 융복합화(복합문화공간, IC 등))</li> <li>공간 활용/서비스 주체 변화(관리자/관리 → 이용자/서비스 중심)<br/>(사무/관리공간 축소 → Information Commons, 휴게/문화공간 확대)</li> <li>위상 변화 : 도서관 역할 → 학내 커뮤니케이션 허브(Communication Hub)</li> </ul> |



첫째, 소장매체에서 두드러진 변화는 매체의 속성과 행태의 변화이다. 그동안 인쇄매체가 주류를 이루었던 도서관 소장매체는 디지털화되고, 또한 다양한 매체의 행태로 변모하였다. 특히, 디지털 콘텐츠들은 도서관홈페이지를 통해 서비스되어 정보자원의 이용자 접근의 측면에서 편의성 증대를 가져온 반면에 도서관 방문 횟수를 줄게 하고 도서대출 횟수를 감소시키는 요인이 되었다.<sup>7)</sup>

둘째, 정보이용행태와 학습행태의 변화이다. 정보이용행태에서 두드러진 변화는 이용자들의 학술정보 검색채널이 대학도서관 OPAC사이트에서 인터넷 포털로 이동하고 있다는 것이다. 이용자들이 최초의 정보검색 접근점으로 이용하는 채널이 ‘Naver’ 이고, 미국의 경우 ‘Google’ 이라는 사실이 일반화되어 있다. 따라서 이용자의 대학도서관 학술정보의 이용감소는 당연히 대학도서관의 이용자 감소로 귀결될 수 밖에 없다.<sup>8)</sup> 또한 학습의 행태도 기존의 개별학습에서 여러 학생들이 협업하고 토론하여 과제를 준비하는 방식으로 변해가고 있다.

셋째, 서비스 환경의 변화이다. 량가나단의 도서관학의 다섯가지 법칙은 문헌정보학에서 가장 중요한 이론의 하나로 꼽힌다. 그중 다섯번째인 “The library is a growing organism” 은 도서관의 성장을 강조한 이론으로 장서나 규모의 성장뿐만 아니라 새로운 서비스를 통한 도서관의 무형적서비스 기능의 확장까지 포함한다<sup>9)</sup>고 하였다. 따라서 서비스 환경에서도 변화하는 정보와 학습환경에 부응하는 서비스를 개발 제공해야 한다. 김성진의 모바일서비스 이용자의 이용분석에 관한 연구에 의하면, 모바일 도서관을 한 학기에 1회 이상 이용하는 학생을 대상으로 설문조사 한 결과, 모바일서비스를 이용하는 가장 큰 이유는 언제 어디서나 이용가능한 유비쿼터스적 특성(36.7%) 때문이며, 또한 모바일도서관 이용빈도 조사에서 일주일에 1회 정도 이상 이용하는 학생이 과반수(64.2%)을 차지하여<sup>10)</sup> 서비스 이용환경이 전통적인 면대면 서비스에서 모바일 기반서비스로 변모해 가고 있음을 알 수 있다.

7) 이시영. “대학도서관 사서의 위기와 대처.” 한국도서관·정보학회지, 제41권, 제3호(2010), p.51.

8) 이응봉. 전계논문, p.229.

9) Shiyali R. Ranganathan, The Five Laws of Library Service, London : Edward Goldston, 1931(김동완. “미국 대학도서관의 수업지원시스템과 연계한 맞춤형 정보검색서비스에 대한 고찰.” 한국문헌정보학회지, 제44권, 제2호(2010), p.32. 재인용).

10) 김성진. “대학도서관 모바일 서비스 이용자의 요구와 이용 분석 연구.” 한국비블리아학회지, 제24권, 제2호(2013), p.213.

또한 서비스 내용에서도 이용자가 도서관으로 오기를 기다리기 보다는 도서관이 이용자에게 다가가는 아웃리치서비스(Outresearch service)와 같은 적극적인 서비스 접근 전략이 필요하다. 이러한 서비스 전략의 일환으로 2005년 이후 국내 소수 대학도서관이 조직 체계를 주제화 방향으로 전환하고, 이용자 중심의 주제전문서비스를 성공적으로 제공하고 있다고 평가되고 있다.<sup>11)</sup> 한편 대학사회에는 학부생, 대학생, 교환학생 등으로 외국인 유학생들이 급증하고 있다. 이처럼 외국인 학생이 급증하고 있는 데도 내국인 중심으로 제공되는 있는 도서관서비스에 대한 변화를 시도하려는 노력은 많이 부족하였다. 따라서 봉사지역이나 대상자의 문화적 다양성을 반영한 도서관의 다문화서비스(Library multicultural service) 등 특정 계층을 위한 정보서비스 배려가 필요한 시점이다.<sup>12)</sup>

넷째, 도서관 공간의 변화이다. 최근 대학도서관들은 도서관 이용 활성화를 위하여 전통적인 학습과 열람 중심의 공간 구성에서 최첨단 IT시설 기반 협업학습공간, 복합 문화공간, 휴게공간을 아우르는 정보공유공간(Information commons)으로 변모하고 있다. 또한

도서관 공간의 활용과 서비스 주체도 기존의 관리와 관리자 중심에서 서비스와 이용자 중심으로 변화하여 관리 부서가 차지 하고 있던 공간을 축소하여 이용자 편의를 위한 공용부분과 문화와 휴식공간 등 이용자 중심의 공간으로 탈바꿈하고 있다. 이에 따라서 도서관의 위상도 전통적인 도서관의 기능과 역할에서 학내 커뮤니케이션 허브(Hub)로서 새로운 주목을 받고 있다.

## 2.2 대학도서관 대출 및 이용자 추이

### 1) 최근 5년간 대학도서관 이용 추이

한국교육개발원의 2014년 「교육통계연보」에 의하면 국내에는 678개 대학도서관이 있으며(단과대 도서관 포함), 보유하고 있는 장서수는 약141,958,846권, 연간 이용자는 1,554,024명, 연간 이용책수는 17,913,635권이다. 또한 2010년부터 최근 5년간 전국 대학도서관의 연간 이용자와 이용책수를 살펴보면, <표 3>과 같이 연간이용자의

11) 최상기, 안인자. “대학도서관 리에종서비스 운영방안에 관한 연구.” 한국비블리아학회지, 제20권, 제2호(2009), p.168.

12) 이수상. “외국인 유학생들을 위한 디지털도서관의 다문화서비스에 관한 연구.” 부산대학교 인문학논총, 제14권, 제3호(2009), pp.192~195.

경우, 2012년 약간 증가하였으나 전체적인 이용자수는 감소하고 있다.

〈표3〉 전국 대학도서관 이용 현황

| 연도별  | 연간 이용자    | 감소율(%)  | 연간 이용책수    | 감소율(%)  |
|------|-----------|---------|------------|---------|
| 2010 | 2,204,182 |         | 27,798,983 |         |
| 2011 | 1,685,490 | △23.54% | 24,153,402 | △13.12% |
| 2012 | 1,799,828 | ▽6.78%  | 22,152,774 | △8.29%  |
| 2013 | 1,664,432 | △7.53%  | 19,555,822 | △11.73% |
| 2014 | 1,554,024 | △6.64%  | 17,913,635 | △8.4%   |

(출처) 한국교육개발원. 「2010~2014 교육통계연보」 (<http://kess.kedi.re.kr/index>)

또한 한국교육학술정보원의 학술정보통계시스템에 따르면, 2010년부터 5년간 이용자 및 대출이용자는 〈표4〉와 같다. 이용자의 경우, 2010년에서 2012년까지 소폭 증가하였다가 2013년은 하락하였고, 2014년도는 다시 소폭 증가하였다. 그러나 동 기간중 대출이용자와 책수는 지속적으로 감소하는 추세를 보이고 있다.

〈표 4〉 전국 대학도서관 이용자 및 대출자 현황

| 연도별  | 이용자       | 감소율    | 대출자수      | 감소율     | 대출책수       | 감소율     |
|------|-----------|--------|-----------|---------|------------|---------|
| 2010 | 3,171,248 |        | 2,303,468 |         | 27,988,816 |         |
| 2011 | 3,261,655 | ▽2.8%  | 1,737,797 | △24.56% | 24,458,433 | △12.62% |
| 2012 | 3,517,754 | ▽7.8%  | 1,674,664 | △3.64%  | 22,080,549 | △9.73%  |
| 2013 | 3,403,127 | △3.26% | 1,626,693 | △2.87%  | 19,744,117 | △10.59% |
| 2014 | 3,446,550 | ▽1.3%  | 1,561,702 | △4.0%   | 18,092,907 | △8.37%  |

(출처) 한국교육학술정보원. 「학술정보통계시스템 2010~2014」 (<http://www.rinfo.kr/stat>)

「교육통계연보」나 「학술정보통계시스템」에 따르면 연간 대출자와 대출책수는 모두 감소하고 있다. 그러나 도서관 이용자의 경우에는 「교육통계연보」에는 2012년도에 약간 증가했으나, 전체적인 이용자는 감소하는 추이를 보이고 있는 반면, 「학술정보통계시스템」에는 2013년을 제외하고는 소폭 증가하고 있는 것으로 나타났다.

특히, 학술정보통계시스템에 나타난 이용자 증가 원인은 도서관 이용의 활성화를 위해 많은 대학도서관이 이용자들이 선호하는 공간의 제공과 함께 복합문화공간을 지향하며

신축 또는 리모델링 결과 나타난 이용자 증가 현상으로 해석할 수 있다.<sup>13)</sup>

## 2) 도서관 이용자 및 대출책수 감소 원인

한국교육학술정보원의 「학술정보통계시스템」에 의하면, <그림 3>과 같이 2010년 이후 ‘재학생 1인당 대출책수’가 지속적으로 감소하고 있다. 이러한 감소원인은 대학도서관의 장서구성이 종이자료에서 전자자료로 중심축이 옮겨간 부분과 대학구성원들이 학술정보를 찾을 때, 도서관을 통하지 않고 인터넷 포털에 있는 자료로 정보요구를 충족한다는 사실에 기인하는데 원인이 있다<sup>14)</sup>고 하였다.



(출처 : KERIS 학술정보통계시스템(<http://www.rinfo.kr/stat>))

<그림 3> 재학생 1인당 대출책수

또한 학생들의 도서관 이용률과 대출률 감소 추세와 관련한 원인으로 전자매체의 확산과 더불어 대학의 이용자들의 취업 관련 스펙 준비 등으로 인한 외부적인 활동이 증시되고 있는 사회적인 변인으로 보아야 한다는 의견도 제기되었다.<sup>15)</sup> 도서관 이용률

13) 정재영. “대학도서관 공간활용 방안 연구.” 한국도서관·정보학회지, 제43권, 제3호(2012), p.337.

14) 이용봉 외. 대학도서관 발전 5개년 종합계획 수립을 위한 정책연구(서울 : 한국교육학술정보원, 2013), p.16.

15) 장운금. “대학도서관 공간변화에 대한 사서들의 인식에 관한 연구.” 한국문헌정보학회, 제49권, 제1호(2015), p.375.

저하와 관련한 또 다른 원인으로 뉴스와 같은 대중 매체에서 많이 거론되는 독서인구 급감과 함께 PC와 모바일로 손쉽게 접근할 수 있는 각종 정보검색, 독서 대체 매체의 대중화 및 활성화와 함께 이해되어야 한다. 즉, 불과 몇 년 전까지만 해도 PC가 옆에 있어야 가능했던 정보검색이 손안의 컴퓨터라 불리는 스마트폰 덕분에 언제 어디서나 원하는 정보를 검색하고 자신의 정보요구를 해소할 수 있어<sup>16)</sup> 전문적인 학술정보 이용을 제외하고는 과거에 비하여 도서관의 존재가치가 떨어지고 있는 것으로 해석할 수 있다.

## 2.3 선행연구

그동안 교수 및 학생을 대상으로 다양한 주제 영역의 정보이용행태에 관한 연구<sup>17)18)19)20)21)22)</sup>는 꾸준히 수행되어 왔으나 대학도서관에서 비이용 요인에 관한 연구는 문창룡과 김가열의 학위논문 정도이다.

반면에 공공도서관의 비이용 요인에 관한 연구로는 시각장애인 공공도서관의 비이용 요인에 관한 오선경, 이지연<sup>23)</sup>의 논문과 공공도서관의 비이용 요인에 관한 김하야나, 김기영<sup>24)</sup>의 논문, 학교도서관 비이용 요인에 관한 한윤옥<sup>25)</sup>의 논문 등이 있다. 그러나 대학도서관의 비이용 요인을 독립적인 연구주제로 한 논문은 전무하다. 다만 각 주제별 정보이용행태 연구를 하면서 한 문항 정도 대학도서관을 이용하지 않은 이유를 묻는 수준에서 연구<sup>26)27)28)29)</sup>가 이루어졌다. 국외에서 대학도서관의 비이용

16) 이정미. 전제논문, p.68.

17) 최은주. “사회과학 연구자의 정보이용행태에 관한 연구.” 한국문헌정보학회지, 제30권, 제4호(1996), pp.13~30.

18) 윤정옥. “인문학자의 정보자원 이용에 관한 연구.” 정보관리학회지, 제26권 제1호(2009), pp.7~34.

19) 윤정옥. “인문학자의 전자정보원 이용행태에 관한 연구.” 한국문헌정보학회지, 제43권, 제2호(2009), pp.5~28.

20) 배경재. “과학기술분야 학술정보서비스 대학 이용자의 정보요구 및 이용행태 차이 분석.” 한국문헌정보학회지, 제44권, 제2호(2010), pp.157~176.

21) 신원식. “이공학 교수들의 학술정보 이용행태 분석.” 사대도협회지, 제12집(2011), pp.1~20.

22) 김정환, 김재훈, 황재영. “디지털 환경에서 학술연구자들의 정보 요구 및 이용행태에 관한 연구 : 인문 사회분야와 과학기술분야의 비교를 중심으로.” 한국도서관·정보학회지, 제42권, 제3호(2011), pp.189~208.

23) 오선경, 이지연. “시각장애인의 공공도서관 비이용 요인에 관한 연구.” 한국문헌정보학회지, 제45권, 제3호(2011), pp.141~162.

24) 김하야나, 김기영. “공공도서관 비이용 요인에 관한 연구 : 이용자, 이용 중단자, 비이용자를 중심으로.” 정보관리학회지, 제31권, 제3호(2014), pp.201~226.

25) 한윤옥. “학교도서관의 비이용문제에 대하여.” 한국비블리아, 제4집(1980),

요인 관련 연구도 국내와 비슷하게 드문 실정이다.

구체적으로 문창룡<sup>30)</sup>은 한국과학기술원의 재직 교수 중에 도서관을 잘 이용하지 않는 비이용자 집단이 존재할 것이라는 가정 하에 교수들이 도서관을 잘 이용하지 않는 비이용 요인이 무엇인지를 규명하고자 하였다. 분석결과, 교수들의 직위가 높아 질수록, 근무년수가 많아질수록 도서관을 잘 이용하지 않는 경향이 있는 것으로 나타났다. 교수들은 직접 도서관에 가지 않고 그들이 지도하는 대학원생들을 시키거나 개인 소장자료를 일차적인 정보원으로 이용하기 때문인 것으로 분석되었다. 또한 도서관이 강의 및 연구에 필요한 자료를 충분히 갖추고 있지 못한 점이 교수들의 도서관 이용을 저해하는 요인으로 나타났다.

김가열<sup>31)</sup>은 대학 구성원의 대학도서관 비이용 요인을 확인하고 대학도서관 서비스 만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하여 대학도서관이 향후 제공해야 할 서비스 방향에 도움이 될 수 있는 방안을 제시하였다. 이를 위해 도서관 비이용에 관한 배경과 대학도서관만족도에 영향을 미치는 요인에 대하여 선행연구를 검토하였다. 문헌 연구 결과, 개인·심리적 요인, 도서관적 요인 등 22가지 비이용요인을 선정하였다. 그리고 개인적 특성별 비이용 요인 및 집단간 비이용 요인의 차이를 검정하였으며, 대학도서관 만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하였다.

그 외 이희경은 전문대학 교수들의 다양한 정보요구와 이용 특성을 파악하기 위해 전문대학 교수를 대상으로 설문지 및 인터뷰를 통해 수행하였으며, 교수들이 도서관

26) 이희경. 전문대학 교수들의 정보추구행태에 관한 연구(석사학위논문, 전남대학교 대학원 문헌정보학과, 2005).

27) 최성은. 디지털도서관의 포털 서비스에 대한 원격대학생의 인식도 연구(석사학위논문, 중앙대학교 대학원 문헌정보학과, 2011).

28) 이명희, 정혜련. “디자인분야 교수들의 정보이용행태연구.” 한국비블리아학회지, 제23권, 제1호(2012), pp.299-316.

29) 유은비. 대학생의 도서관서비스 이용행태에 관한 분석 연구 : 인문계열과 공학계열 이용자를 중심으로(석사학위논문, 중앙대학교 대학원 문헌정보학과, 2014).

30) 문창룡. 대학도서관 비이용 요인에 관한 연구 : 이공계 분야 교수를 중심으로(석사학위논문, 청주대학교 대학원 도서관학과, 1992).

31) 김가열. 대학도서관의 비이용 요인 및 만족도 영향요인에 관한 연구(석사학위논문, 중앙대학교 대학원 문헌정보학과, 2014).

이용이 저조한 이유는 ‘도서관 시설의 열악함’, ‘장서 부족’, ‘사서 부족’ 으로 조사되었으며<sup>32)</sup> 최성은은 도서관 포털서비스에 대한 원격 대학생들의 인식도 조사를 통해 원격대학 도서관 포털서비스 이용현황을 파악하고 개선방안을 제시하고자 한국방송통신대학교 학생을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 응답자 257명 중에서 도서관 이용경험이 없는 이용자는 56명, 도서관 웹사이트 이용경험 없는 이용자는 133명으로 이들을 대상으로 비이용 이유를 조사하였다. 그 결과 도서관 비이용 이유는 ‘거리가 멀어서’, ‘도서관 이용시간에 이용할 수 없어서’, ‘도서관 이용 필요가 없어서’ 순으로 나타났으며, 도서관 웹사이트 비이용 이유는 ‘이용 방법을 몰라서’, ‘이용절차가 복잡해서’, ‘이용할 필요가 없어서’ 순으로 나타났다.<sup>33)</sup>

이명희 정혜련은 디자인분야 교수들의 정보이용행태를 파악하여 효율적인 정보서비스를 제공하기 위한 목적으로 디자인 분야 교수 110명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 조사 결과, 소속기관 도서관을 자주 이용하지 않는 이유로서 ‘전공 관련 자료 부족’ (33.6%)이 가장 많이 나타나고, ‘온라인 데이터베이스 이용만으로 충분’ (32.1%), ‘최신자료가 부족해서’ (19.7%) 등 순으로 나타났다.<sup>34)</sup>

유은비는 대학도서관을 이용하는 인문계열과 공학계열 대학생을 중심으로 대학도서관 서비스 이용행태를 분석하였다. 특히, 학부생들이 도서관을 잘 이용하지 않는 이유를 조사한 결과, ‘이용시간이 부족해서’, ‘이용의 필요성을 느끼지 못해서’, ‘불편한 위치’, ‘실내 환경이 건조하고 답답해서’, ‘공기가 탁해서’ 등의 응답이 조사되었다.<sup>35)</sup>

국외에서 수행된 연구 동향을 살펴보면, Merrill<sup>36)</sup>은 미국의 아번대학, 미시시피주

32) 이희경. 전문대학 교수들의 정보추구행태에 관한 연구(석사학위논문, 전남대학교 대학원 문헌정보학과, 2005).

33) 최성은. 디지털도서관의 포털 서비스에 대한 원격대학생의 인식도 연구(석사학위논문, 중앙대학교 대학원 문헌정보학과, 2011).

34) 이명희, 정혜련. “디자인분야 교수들의 정보이용행태연구.” 한국비블리아학회지, 제23권, 제1호(2012), pp.299-316.

35) 유은비. 대학생의 도서관서비스 이용행태에 관한 분석 연구 : 인문계열과 공학계열 이용자를 중심으로(석사학위논문, 중앙대학교 대학원 문헌정보학과, 2014).

36) Marta Merrill, Regular and Irregular Library Use by Faculty Members at Three Universities(Ph.D. Dissertation, University of Pittsburgh, Graduate School of Library and Information Science, 1979).

립대학, 멤피스대학 등 3개 대학 교수들을 대상으로 도서관 비이용 요인을 조사하였다. Merrill은 이 연구에서 도서관 이용자와 비이용자를 정의하는 기준을 도서관 방문 횟수와 대출도서수를 기준으로 집단 간 도서관 이용행태에 영향을 미치는 요인을 분석하였다.

Toner는 영국의 St. Martin's 대학 학생들을 대상으로 도서관 비이용자에 관한 연구를 수행하였다. TALIS 관리 시스템의 데이터를 이용하여 소극적 이용자 및 비이용자로 분류된 학생들을 대상으로 우편 설문조사를 실시하였다. 조사 결과, 시간제 학생이나 원격 수강 학생들이 도서관을 이용하지 않는 비이용자들의 가장 큰 그룹을 이루어있다는 것을 밝혔다. 도서관 비이용 요인으로 타 도서관 이용, 시간 없음, 도서관 운영시간 불편, 서가에서 자료 찾기 어려움, 직원 도움 부족, 개인적 책 구입, 도서관을 좋아하지 않음 등으로 나타났다.<sup>37)</sup>

Goodall과 Pattern은 Huddersfield 대학도서관의 전자정보이용, 도서 대출빈도, 도서관 방문횟수 등 3가지 종류의 데이터를 이용하여 대학도서관 이용과 학업성취도 사이의 상관 관계를 조사하였다. 조사 결과, 도서관의 이용빈도는 학과에 따라 달라질 수 있고, 또한 교수법에 따라 달라질 수 있지만, 도서를 더 많이 대출하고, 전자정보를 더 많이 이용하는 학생들이 더 좋은 성적을 얻는다는 것을 밝혔다.<sup>38)</sup> 최근에 수도권 S대학교 재학생을 대상으로 도서관 이용 실적과 학업성취도 간의 관계를 분석한 결과에 의하면, 학술정보자료와 학습시설을 많이 이용하는 학생이 더 높은 등급의 학업성취도를 달성하는 것으로 나타나<sup>39)</sup> 국외 사례와 일치된 결과를 보여 주었다.

지금까지 나타난 국내·외 선행연구 결과를 살펴보면, 대학도서관을 중심으로 각 전공 영역별 정보이용행태에 관한 연구는 꾸준히 수행되어 왔으나 대학도서관의 비이용 요인에 관한 실증적 연구는 국내/외를 막론하고 미흡한 실정이다. 또한 국내에서 수행된 두 편의 연구도 각각 교수집단, 학생집단 등 한 집단만을 대상으로 하여 대학

37) L. J. Toner, "Non-use of Library Services by Students in a UK Academic library," *Evidence Based Library and Information Practice*, vol.3, no.2(2008), pp.18-29.

38) D. Goodall & D. Pattern. "Academic library non/low use and undergraduate student achievement: A preliminary report of research in progress," *Library management*, vol.32 no.3(2010), pp.159-170.

39) 박종배. "대학생의 도서관 이용과 학업성취도 간의 영향관계 분석." *한국도서관·정보학회지*, 제45권, 제2호(2014), pp.20-22.



도서관의 전체적인 비용 요인의 파악이 어려울 뿐 아니라 학생과 교수집단이라는 정보이용행태의 특성이 상이한 두 집단의 차이를 비교 분석할 수 없었다.

따라서 본 연구는 학내 전체 교수와 학생을 대상으로 대학도서관 비용 이유와 비용 요인을 해소하기 위해 우선적으로 개선할 할 사항을 분석하여, 향후 대학도서관의 활성화를 위한 방안을 제안하고자 시도되었다.

### 3. 대학도서관 비용 요인 분석

#### 3.1 비용 응답자의 인구통계적 특성

본 조사에 응답한 ‘비용 응답자’ 40)의 일반적 특성은 <표 5>와 같다. 성별의 비율을 살펴보면 학생의 경우 남성이 150명(53.2%), 여성이 132명(46.8%)으로 전체 모집단41)의 비율과 비슷하게 응답하였으나 교수의 경우 남성이 113명(79.6%), 여성이 29명(20.4%)으로 남성이 여성보다 훨씬 더 많이 응답한 것으로 조사되었다. 이러한 이유는 교수의 경우, 남성의 응답 비율이 높은 것은 전체 재직 교수 중 남성비율(82.64%)이 여성(17.35%)보다 높은 모집단의 특성이 반영된 것으로 보인다.

<표 5> 비용 응답자의 일반적 특성

| 학생(N=282) |     |     |       | 교수(N=142) |     |     |       |
|-----------|-----|-----|-------|-----------|-----|-----|-------|
| 구분        |     | 빈도  | 백분율   | 구분        |     | 빈도  | 백분율   |
| 성별        | 남   | 150 | 53.2% | 성별        | 남   | 113 | 79.6% |
|           | 여   | 132 | 46.8% |           | 여   | 29  | 20.4% |
| 학년        | 1학년 | 42  | 14.9% | 직급        | 교수  | 86  | 60.6% |
|           | 2학년 | 88  | 31.2% |           | 부교수 | 13  | 9.2%  |
|           | 3학년 | 107 | 37.9% |           | 조교수 | 33  | 23.2% |
|           | 4학년 | 38  | 13.5% |           |     |     |       |

40) 본 연구에서 비용 응답자 산출은 최종 설문 분석 대상자 516명 중 ‘도서관 방문횟수’를 기준으로 1학기 동안 ‘1주에 1회 이내’ 이용하는 이용자(92명)를 제외하고, ‘전혀 이용하지 않았거나’, ‘1달에 1회 이내’, ‘1학기에 1회 이내’ 이용한 사람을 모두 포함하여 ‘비용자’ 산출하였다.

41) 학생의 모집단은 전체 재학생 7,670명이며 이중 남학생이 4,830명(62.97%)이고, 여학생이 2,840명(37.02%)이다. 이에 반하여 교수의 모집단은 전임강사 이상 340이며, 이중 남자교수는 281명(82.64%)이고, 여자교수는 59명(17.35%)이다.

| 학생(N=282) |       |    |       | 교수(N=142) |       |    |       |
|-----------|-------|----|-------|-----------|-------|----|-------|
| 구분        |       | 빈도 | 백분율   | 구분        |       | 빈도 | 백분율   |
|           | 기타    | 7  | 2.5%  |           | 기타    | 10 | 7.0%  |
| 소속        | 인문과학대 | 29 | 10.3% | 소속        | 인문과학대 | 11 | 7.7%  |
|           | 사회과학대 | 46 | 16.3% |           | 사회과학대 | 17 | 12.0% |
|           | 자연과학대 | 61 | 21.6% |           | 자연과학대 | 40 | 28.2% |
|           | 공과대학  | 87 | 30.9% |           | 공과대학  | 33 | 23.2% |
|           | 예술대학  | 14 | 5.0%  |           | 예술대학  | 5  | 3.5%  |
|           | 해양과학대 | 45 | 16.0% |           | 해양과학대 | 36 | 25.4% |

소속별 응답률에서 학생의 경우, 공과대학 87명(30.9%), 자연과학대학 61명(21.6%), 사회과학대학 46명(16.3%), 해양대학 45명(16.0%), 인문대학 29명(10.3%), 예체능대학 14명(5.0%) 순이다. 교수의 경우, 자연과학대학 40명(28.2%), 해양과학대학 36명(25.4%), 공과대학 33명(23.2%), 사회과학대학 17명(12.0%), 인문대학 11명(7.7%), 예체능대학 5명(3.5%) 순이다. 따라서 전공별로는 학생의 경우, 공과대학에서 가장 높은 응답비율을 보였는데 이는 공과대학 구성원들이 타 단과대학에 비하여 많기 때문인 것으로 추정할 수 있다.

신분별 응답률에 있어서 학생은 3학년 107명(37.9%), 2학년 88명(31.2%) 1학년 42명(14.9%), 4학년 38명(13.5%)순이었다. 교수의 경우는 교수 86명(60.6%), 조교수 33명(23.2%), 부교수 13명(9.2%), 기타 10명(7.0%) 순이었다. 따라서 신분별로는 학생의 경우는 3학년(37.9%) 학생이 가장 많이 응답하였고, 교수의 경우는 교수(60.6%)가 가장 많이 응답하였다.

### 3.2 영역별/집단별 비이용 요인 분석

#### 3.2.1 영역별/집단별 차이 분석

##### 1) 소장자료 비이용 이유

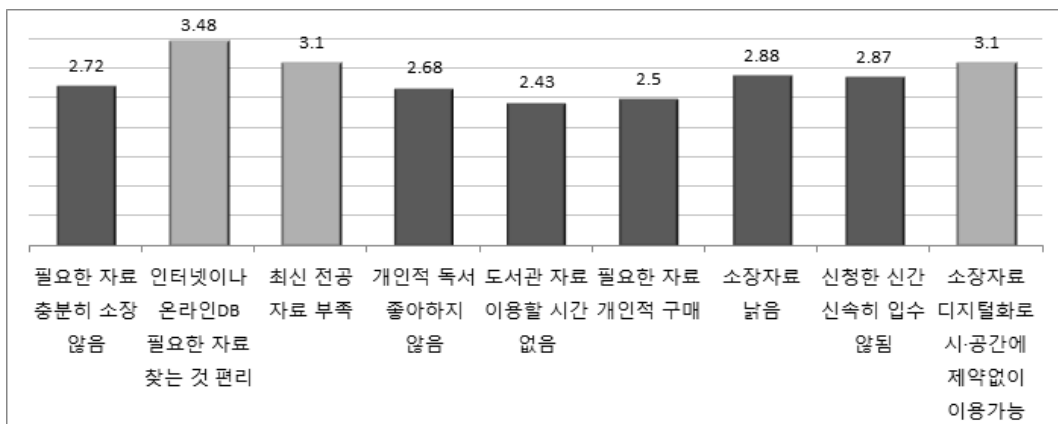
###### (1) 「소장자료 비이용 이유」 관련 빈도분석

‘소장자료의 비이용 이유’ 관련 빈도분석을 실시한 결과는 <표 6>과 같다.

〈표 6〉 소장자료 비이용 이유

|   | 대학도서관 비이용 이유                  | 전혀<br>그렇지않다 | 그렇지<br>않다 | 보통<br>이다 | 그렇<br>다 | 매우<br>그렇다 | 동의 <sup>42)</sup><br>비율 | 평균   |
|---|-------------------------------|-------------|-----------|----------|---------|-----------|-------------------------|------|
| 1 | 필요한 자료 충분히 소장 없음              | 10.5%       | 28.4%     | 42.2%    | 16.5%   | 2.4%      | 18.9%                   | 2.72 |
| 2 | 인터넷이나 온라인DB 필요한<br>자료 찾는 것 편리 | 3.8%        | 11.4%     | 28.4%    | 45.4%   | 10.9%     | 56.3%                   | 3.48 |
| 3 | 최신 전공 자료 부족                   | 5.5%        | 18.6%     | 43.0%    | 26.7%   | 6.2%      | 32.9%                   | 3.10 |
| 4 | 개인적 독서 좋아하지 않음                | 12.3%       | 30.8%     | 37.0%    | 16.6%   | 3.4%      | 20.0%                   | 2.68 |
| 5 | 도서관 자료 이용할 시간 없음              | 22.4%       | 28.7%     | 34.4%    | 12.3%   | 2.2%      | 14.5%                   | 2.43 |
| 6 | 필요한 자료 개인적 구매                 | 16.3%       | 34.7%     | 34.7%    | 12%     | 2.4%      | 14.4%                   | 2.50 |
| 7 | 소장자료 낡음                       | 8.6%        | 24.8%     | 40.8%    | 21.5%   | 4.3%      | 25.8%                   | 2.88 |
| 8 | 신청한 신간 신속히 입수 안됨              | 8.9%        | 24.6%     | 41.9%    | 19.9%   | 4.8%      | 24.7%                   | 2.87 |
| 9 | 소장자료 디지털화로<br>시·공간에 제약없이 이용가능 | 6.0%        | 16.9%     | 44.0%    | 27.1%   | 6.0%      | 33.1%                   | 3.10 |

상기 항목중 도서관 소장자료를 이용하지 않는 이유 중 가장 높은 동의비율을 보인 항목은 ‘인터넷이나 온라인 DB로 필요한 자료를 찾는 것이 편리(56.3%)’, ‘소장자료의 디지털화로 시·공간에 제약없이 이용가능하기 때문에(33.1%)’, ‘최신의 전공자료가 부족해서(32.9%)’ 순으로 나타났다. 또한 항목별 평균을 기준으로 막대그래프로 나타내면 〈그림 4〉와 같다.



〈그림 4〉 소장자료 비이용 이유

42) 동의비율은 5점 척도중 ‘그렇다’와 ‘매우 그렇다’ 항목에 응답한 비율을 합한 비율을 말한다.

(2) 「소장자료 비이용 이유」 관련 두 집단 간 차이검정  
소장자료 비이용 이유 관련 두 집단간 평균의 차이를 알아보기 위하여 t-검정을 실시한 결과 <표 7>과 같다.

<표 7> 소장자료 비이용 이유 집단간 차이검정

| 변 인                         | 요인 | N   | 평균   | 표준편차  | t      | p       |
|-----------------------------|----|-----|------|-------|--------|---------|
| 필요한 자료 충분히 소장 없음            | 학생 | 279 | 2.49 | .860  | -7.544 | .000... |
|                             | 교수 | 140 | 3.18 | .931  |        |         |
| 인터넷이나 온라인DB로 필요한 자료 찾는 것 편리 | 학생 | 280 | 3.42 | .932  | -1.830 | .068    |
|                             | 교수 | 141 | 3.60 | 1.013 |        |         |
| 최신 전공 자료 부족                 | 학생 | 279 | 2.95 | .922  | -4.323 | .000... |
|                             | 교수 | 140 | 3.38 | .963  |        |         |
| 개인적 독서 좋아하지 않음              | 학생 | 277 | 2.82 | .990  | 4.196  | .000... |
|                             | 교수 | 139 | 2.40 | .960  |        |         |
| 도서관 자료 이용할 시간 없음            | 학생 | 279 | 2.56 | .998  | 3.807  | .000... |
|                             | 교수 | 128 | 2.15 | 1.065 |        |         |
| 필요한 자료 개인적 구매               | 학생 | 278 | 2.34 | .888  | -4.334 | .000... |
|                             | 교수 | 140 | 2.80 | 1.081 |        |         |
| 소장자료 낡음                     | 학생 | 279 | 2.77 | .985  | -3.382 | .001..  |
|                             | 교수 | 140 | 3.11 | .942  |        |         |
| 신청한 신간 신속히 입수 안됨            | 학생 | 278 | 2.73 | .936  | -4.180 | .000... |
|                             | 교수 | 140 | 3.15 | 1.031 |        |         |
| 소장자료 디지털화로 시·공간에 제약없이 이용 가능 | 학생 | 279 | 3.08 | .936  | -.820  | .431    |
|                             | 교수 | 141 | 3.16 | .988  |        |         |

\* p<.05 \*\* p<.01 \*\*\* p<.001

<표 7>에서 살펴보면, ‘인터넷이나 온라인DB로 필요한 자료 찾는 것 편리해서’, ‘소장자료 디지털화로 시·공간에 제약없이 이용이 가능해서’를 제외하고 두 집단간 유의미한 차이가 나타났다. 교수집단의 경우, 필요한 자료 소장 불충분, 최신 전공자료 부족, 소장자료 낡음, 신속한 입수 지연 등 주로 교수들의 연구 활동의 이용되는 도서의 지원에 관한 항목에서 학생집단보다 상대적으로 높은 평균점수를 보였으며, 이에 반하여 학생집단의 경우, 개인적으로 독서를 좋아하지 않음, 도서관 자료이용 시간 부족 등의 항목에서 교수집단보다 상대적으로 높은 평균점수를 보였다.

## 2) 정보서비스 비용 이유

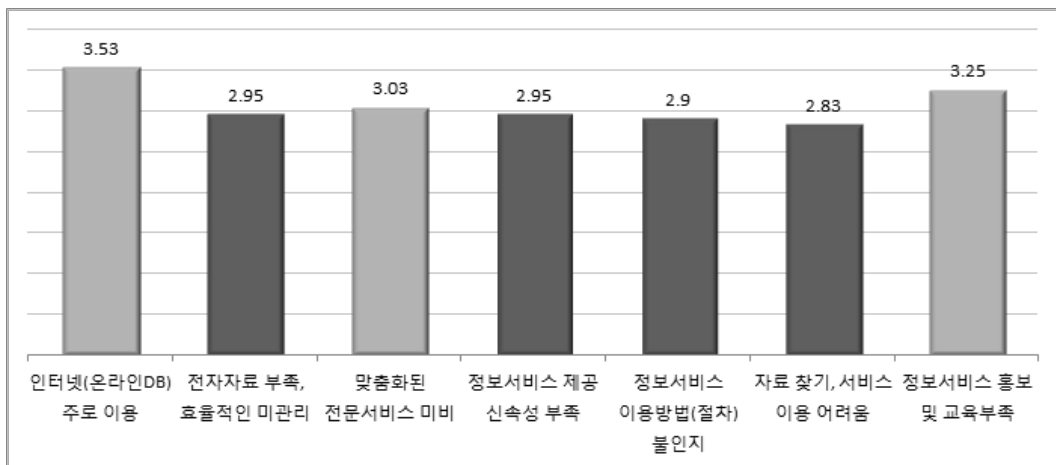
### (1) 「정보서비스 비용 이유」 관련 빈도분석

정보서비스의 비용 이유 관련 빈도분석을 실시한 결과는 <표 8>과 같다.

<표 8> 정보서비스 비용 이유

|   | 대학도서관 비용 이유        | 전혀 그렇지 않다 | 그렇지 않다 | 보통이다  | 그렇다   | 매우 그렇다 | 동의 비율 | 평균   |
|---|--------------------|-----------|--------|-------|-------|--------|-------|------|
| 1 | 인터넷(온라인DB) 주로 이용   | 3.8%      | 10.5%  | 28.2% | 43.7% | 13.8%  | 57.5% | 3.53 |
| 2 | 전자자료 부족, 비효율적인 관리  | 4.8%      | 26.5%  | 41.5% | 22.9% | 4.3%   | 27.2% | 2.95 |
| 3 | 맞춤화된 전문서비스 미비      | 3.6%      | 20.9%  | 48.7% | 22.5% | 4.3%   | 26.8% | 3.03 |
| 4 | 정보서비스 제공 신속성 부족    | 4.5%      | 22.7%  | 48.7% | 21.3% | 2.9%   | 24.2% | 2.95 |
| 5 | 정보서비스 이용방법(절차) 불인지 | 8.4%      | 26.7%  | 36.9% | 22.2% | 5.8%   | 28.0% | 2.90 |
| 6 | 자료 찾기, 서비스 이용 어려움  | 7.7%      | 29.0%  | 38.6% | 22.1% | 2.6%   | 24.7% | 2.83 |
| 7 | 정보서비스 홍보 및 교육부족    | 6.2%      | 14.6%  | 36.1% | 34.4% | 8.6%   | 43.0% | 3.25 |

상기 항목 중 도서관 정보서비스를 이용하지 않는 이유 중 가장 높은 동의비율을 보인 항목은 ‘도서관 보다 인터넷이나 온라인 DB(e-Journal, Web DB)를 주로 이용해서(57.5%)’, ‘정보서비스 이용에 대한 홍보나 교육이 부족해서(43.0%)’, ‘정보서비스 이용방법 및 절차를 몰라서(28.0%)’ 순으로 나타났다. 또한 문항별 평균을 기준으로 막대그래프로 나타내면 <그림 5>와 같다.



<그림 5> 정보서비스 비용 이유

(2) 「정보서비스 비이용 요인」 관련 두집단 간 차이검정  
정보서비스 비이용 이유 관련 두 집단간 평균의 차이를 알아보기 위하여 t-검정을 실시한 결과 <표 9>와 같다.

<표 9> 정보서비스 비이용 이유 집단간 차이검정

| 변 인                | 요인 | N   | 평균   | 표준편차  | t      | p      |
|--------------------|----|-----|------|-------|--------|--------|
| 인터넷(온라인DB) 주로 이용   | 학생 | 279 | 3.49 | .940  | -1.105 | .270   |
|                    | 교수 | 140 | 3.61 | 1.064 |        |        |
| 전자자료 부족, 비효율적인 관리  | 학생 | 279 | 2.84 | .869  | -3.514 | .001.. |
|                    | 교수 | 140 | 3.19 | .993  |        |        |
| 맞춤화된 전문서비스 미비      | 학생 | 277 | 2.95 | .837  | -2.729 | .007.. |
|                    | 교수 | 140 | 3.19 | .905  |        |        |
| 정보서비스 제공 신속성 부족    | 학생 | 278 | 2.90 | .811  | -1.658 | .098   |
|                    | 교수 | 140 | 3.05 | .939  |        |        |
| 정보서비스 이용방법(절차) 불인지 | 학생 | 276 | 3.01 | 1.005 | 3.208  | .001.. |
|                    | 교수 | 139 | 2.68 | 1.030 |        |        |
| 자료 찾기, 서비스 이용 어려움  | 학생 | 277 | 2.88 | .957  | 1.664  | .097   |
|                    | 교수 | 140 | 2.72 | .898  |        |        |
| 정보서비스 홍보 및 교육부족    | 학생 | 278 | 3.38 | .975  | 3.795  | .000.. |
|                    | 교수 | 140 | 2.99 | 1.039 |        |        |

\* p<.05 \*\* p<.01 \*\*\* p<.001

t-검정 실시 결과, 일부 문항에서 두 집단간 유의미한 차이를 보이고 있다. 교수집단의 경우, 전자자료 부족과 비효율적 관리, 맞춤화된 전문서비스 미비 등 교수의 연구 활동의 효율적인 지원과 전문서비스 미비 문제 등에서 학생집단보다 상대적으로 높은 평균점수를 나타냈으며, 학생집단의 경우, 정보서비스 이용방법 및 절차를 몰라서, 정보서비스 이용에 대한 홍보 및 교육의 부족 문제 등에서 교수보다 상대적으로 높은 평균점수를 보였다.

### 3) 시설/설비 관련 비이용 이유

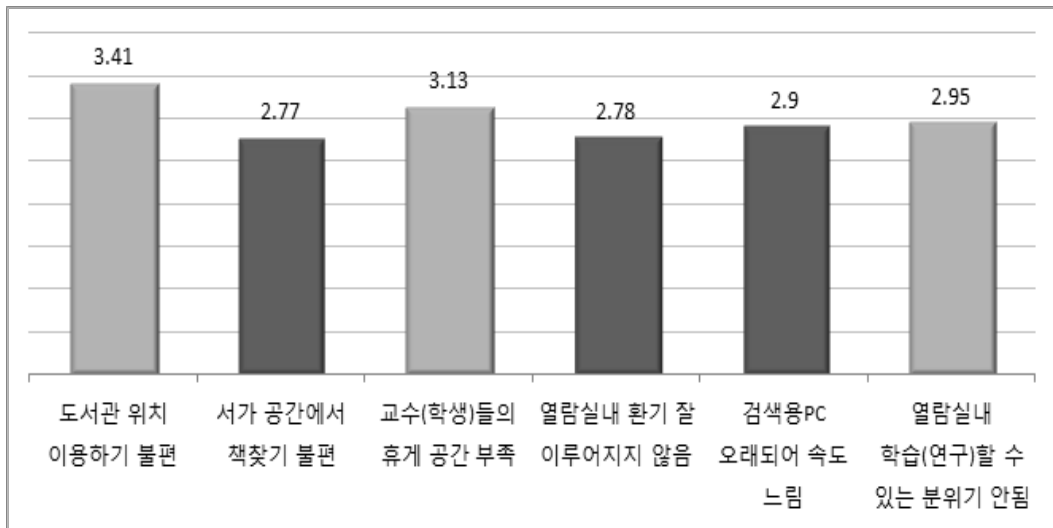
#### (1) 「시설/설비」 관련 빈도분석

「시설/설비」 관련 빈도분석을 실시한 결과는 <표 10>과 같다.

〈표 10〉 시설/설비 비이용 이유

|   | 대학도서관 비이용 이유             | 전혀 그렇지 않다 | 그렇지 않다 | 보통이다  | 그렇다   | 매우 그렇다 | 동의 비율        | 평균          |
|---|--------------------------|-----------|--------|-------|-------|--------|--------------|-------------|
| 1 | 도서관 위치 이용하기 불편           | 5.9%      | 20.3%  | 23.4% | 27.2% | 23.2%  | <b>50.4%</b> | <b>3.41</b> |
| 2 | 서가 공간에서 책찾기 불편           | 8.3%      | 32.9%  | 37.8% | 15.4% | 5.7%   | 21.1%        | 2.77        |
| 3 | 교수(학생)들의 휴게 공간 부족        | 5.7%      | 22.9%  | 34.5% | 26.9% | 10.0%  | <b>36.9%</b> | <b>3.13</b> |
| 4 | 열람실내 환기 잘 이루어지지 않음       | 8.6%      | 32.9%  | 36.2% | 16.7% | 5.7%   | 22.4%        | 2.78        |
| 5 | 검색용PC 오래되어 속도 느림         | 6.4%      | 26.8%  | 43.1% | 18.0% | 5.7%   | 23.7%        | 2.90        |
| 6 | 열람실내 학습(연구)할 수 있는 분위기 안됨 | 8.5%      | 23.2%  | 38.9% | 23.5% | 5.9%   | <b>29.4%</b> | <b>2.95</b> |

상기 항목중 도서관 시설/설비를 이용하지 않는 이유 중 가장 높은 동의비율을 보인 항목은 ‘도서관의 위치가 이용하기에 불편해서(50.4%)’, ‘교수 및 학생들의 휴게공간이 부족해서(36.9%)’, ‘열람실내 학습/연구할 수 있는 분위기가 조성되지 않아서(29.4%)’ 순으로 나타났다. 또한 항목별 평균을 기준으로 막대그래프로 나타내면 <그림 6>과 같다.



〈그림 6〉 시설/설비 비이용 이유

## (2) 「시설/설비」 비이용 이유 관련 두 집단간 차이검정

「시설/설비」 관련 두 집단간 평균의 차이를 알아보기 위하여 t-검정을 실시한 결과 <표 11>과 같다. <표 11>의 변인 중 열람실내 연구(학습) 분위기 조성' 관련 문항을

제외하고 두 집단간 모두 유의미한 차이를 보이고 있다. 특히 시설/설비 영역에서 학생 집단이 교수집단에 비하여 모두 상대적으로 높은 평균점을 보이고 있는데, 이는 본 연구에서 6개 영역별 중요도를 분석하기 위하여 실시한 컨조인트분석 결과, 학생 집단의 경우, ‘시설 및 설비’를 가장 중요한 요인으로 선택한 결과와 일치한다.

〈표 11〉 시설/설비 비이용 이유 집단간 차이검정

| 변인                       | 요인 | N   | 평균   | 표준편차  | t     | p       |
|--------------------------|----|-----|------|-------|-------|---------|
| 도서관 위치 이용하기 불편           | 학생 | 282 | 3.60 | 1.195 | 4.690 | .000... |
|                          | 교수 | 141 | 3.04 | 1.161 |       |         |
| 서가 공간에서 책찾기 불편           | 학생 | 282 | 2.88 | .980  | 3.141 | .002..  |
|                          | 교수 | 141 | 2.56 | .995  |       |         |
| 교수(학생)들의 휴게 공간 부족        | 학생 | 281 | 3.26 | 1.029 | 3.850 | .000... |
|                          | 교수 | 139 | 2.85 | 1.056 |       |         |
| 열람실내 환기 잘 이루어지지 않음       | 학생 | 281 | 2.89 | 1.003 | 3.169 | .002..  |
|                          | 교수 | 139 | 2.56 | .994  |       |         |
| 검색용PC 오래되어 속도 느림         | 학생 | 281 | 2.99 | .947  | 2.757 | .006..  |
|                          | 교수 | 141 | 2.72 | .966  |       |         |
| 열람실내 학습(연구)할 수 있는 분위기 안됨 | 학생 | 281 | 3.00 | 1.047 | 1.312 | .190    |
|                          | 교수 | 141 | 2.86 | .968  |       |         |

\* p<.05 \*\* p<.01 \*\*\* p<.001

#### 4) 「직원 역량」 관련 비이용 이유

(1) 「직원 역량」 비이용 이유 빈도분석

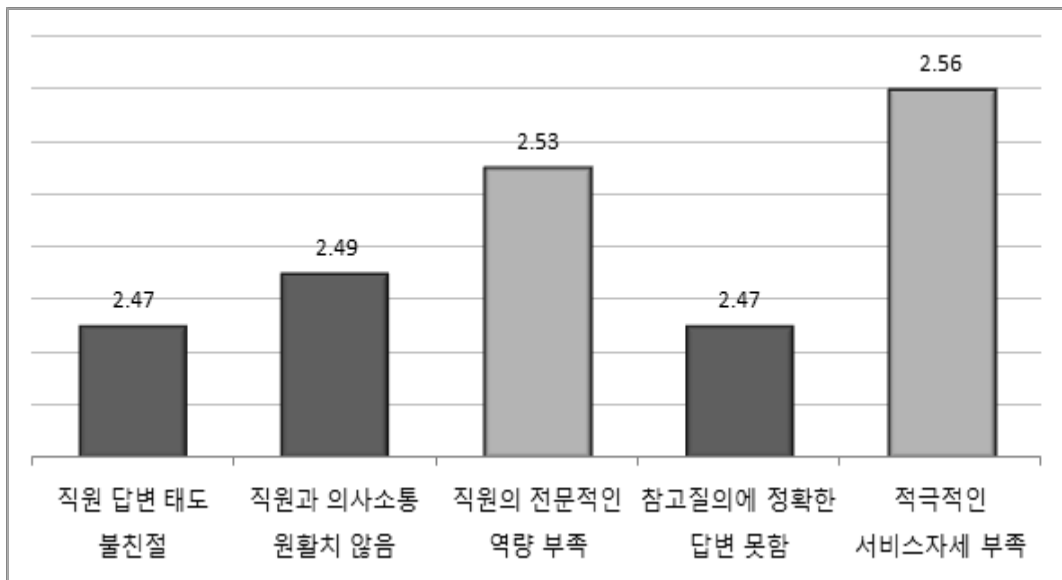
「직원 역량 비이용 이유」 관련 빈도분석을 실시한 결과는 〈표 12〉와 같다.

〈표 12〉 직원 역량 비이용 이유

|   | 대학도서관 비이용 이유<br>(직원 역량) | 전혀 그렇지<br>않다 | 그렇지<br>않다 | 보통<br>이다 | 그렇다   | 매우<br>그렇다 | 동의<br>비율     | 평균          |
|---|-------------------------|--------------|-----------|----------|-------|-----------|--------------|-------------|
| 1 | 직원 답변 태도 불친절            | 13.5%        | 40.0%     | 34.5%    | 10.2% | 1.9%      | 12.1%        | 2.47        |
| 2 | 직원과 의사소통 원활치 않음         | 12.8%        | 38.8%     | 37.1%    | 9.7%  | 1.7%      | 11.4%        | 2.49        |
| 3 | 직원의 전문적인 역량 부족          | 13.0%        | 37.7%     | 34.6%    | 12.6% | 2.1%      | <b>14.7%</b> | <b>2.53</b> |
| 4 | 참고질의에 정확한 답변 못함         | 11.1%        | 41.4%     | 39.0%    | 6.9%  | 1.7%      | 8.6%         | 2.47        |
| 5 | 적극적인 서비스자세 부족           | 13.5%        | 35.5%     | 36.9%    | 10.4% | 3.8%      | <b>14.2%</b> | <b>2.56</b> |



기 항목 중 직원 역량 관련 도서관을 이용하지 않는 이유 중 가장 높은 동의비율을 보인 항목은 ‘직원의 전문적인 역량 부족(14.7%)’, ‘적극적인 서비스 자세 부족(14.2%)’, ‘직원의 답변태도 불친절(12.1%)’, ‘직원과 의사소통 원활치 않음(11.4%)’ 등 순으로 나타났다. 또한 항목별 평균을 기준으로 막대그래프로 나타내면 <그림 7>과 같다.



<그림 7> 직원 역량 비이용 이유

상기 분석 결과를 살펴보면, 직원 역량 관련 비이용 이유와 관련하여 전반적으로 동의비율을 낮다. 이 점은 도서관 사서가 친절하고 전문적인 역량을 갖추고 있으며 적극적으로 서비스하기 때문이라고 해석할 수 있다.

그러나 여러 선행연구에서 나타난 연구 결과는 상기 조사결과와 상반된 견해를 보이고 있다. 우리 도서관에서 실시한 「도서관이용자만족도조사 결과보고서<sup>43)</sup>」에 의하면, 도서관의 전반적인 만족도에 영향을 미치는 중요도를 조사하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과, 소장자료, 정보서비스, 시설, 직원 중 ‘직원만족도’가 가장 낮은 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 김가열 연구에서도 도서관 만족도에 영향을 미치는 3가지 요인 중, ‘사서의 서비스’가 가장 낮은 영향 요인으로 나타나<sup>44)</sup> 군산대도서관 이용자

43) 김윤수. 군산대도서관 이용자만족도조사 결과보고서(군산 : 군산대도서관, 2015), p.38.

44) 김가열. 대학도서관의 비이용 요인 및 만족도 영향요인에 관한 연구(석사학위논문, 중앙대학교 대학

만족도 조사와 일치된 결과를 보여 주었다. 또한 김병주의 학술정보 입수방법 중요도 조사에서 “참고사서와 논의한다”가 가장 낮게 나타났으며<sup>45)</sup>, 신원식의 자료수집 시 참고정보원 선호도 조사에서도 “사서에게 의뢰”가 가장 낮게 나타났다<sup>46)</sup>. 이러한 선행 연구를 고려할 때 「직원 관련 비이용 이유」에 동의비율이 낮은 점은 사서의 서비스에 대한 신뢰감 부족과 이용자와 사서의 의사소통 부재 등으로 차후 보다 심도 있는 논의가 필요하다. 또한 항목별 평균을 기준으로 막대그래프로 나타내면 <그림 7>과 같다.

## (2) 「직원 역량」 관련 두 집단간 차이검정

「직원 역량」 관련 두 집단간 평균의 차이를 알아보기 위하여 t-검정을 실시한 결과 <표 12>와 같다. <표 12>의 변인 중 ‘직원의 전문적인 역량 부족’ 관련 문항에서 두 집단간 유의미한 차이를 보이고 있다. 이는 학생집단에 비하여 교수집단이 직원의 전문적인 역량과 관련하여 상대적으로 높은 평균점을 보이고 있는데 이는 현재 실시하고 있는 「학과전담서비스」와 관련하여 학생보다 교수집단의 불만의 정도가 다소 높는데 기인 한 것으로 해석할 수 있다.

<표 12> 직원 역량 비이용 이유 집단간 차이검정

| 변인              | 요인 | N   | 평균   | 표준편차 | t             | p           |
|-----------------|----|-----|------|------|---------------|-------------|
| 직원 답변 태도 불친절    | 학생 | 282 | 2.49 | .906 | .601          | .548        |
|                 | 교수 | 141 | 2.43 | .936 |               |             |
| 직원과 의사소통 원활치 않음 | 학생 | 282 | 2.48 | .853 | -.154         | .878        |
|                 | 교수 | 141 | 2.50 | .976 |               |             |
| 직원의 전문적인 역량 부족  | 학생 | 282 | 2.46 | .917 | <b>-2.166</b> | <b>.031</b> |
|                 | 교수 | 140 | 2.67 | .985 |               |             |
| 참고질의에 정확한 답변 못함 | 학생 | 282 | 2.43 | .820 | -1.267        | .206        |
|                 | 교수 | 141 | 2.54 | .883 |               |             |
| 적극적인 서비스자세 부족   | 학생 | 282 | 2.55 | .972 | -.070         | .944        |
|                 | 교수 | 141 | 2.56 | .988 |               |             |

\* p<.05    \*\* p<.01    \*\*\* p<.001

원, 2014), p.55.

45) 김병주. “대학교수들의 학술정보이용 특성에 관한 연구.” 한국비블리아, 제10집(1999), p.38.

46) 신원식. “이공학 교수들의 학술정보 이용행태 분석.” 사대도협회지, 제12집(2011), p.7.

## 5) 도서관 제도 관련 비이용 이유

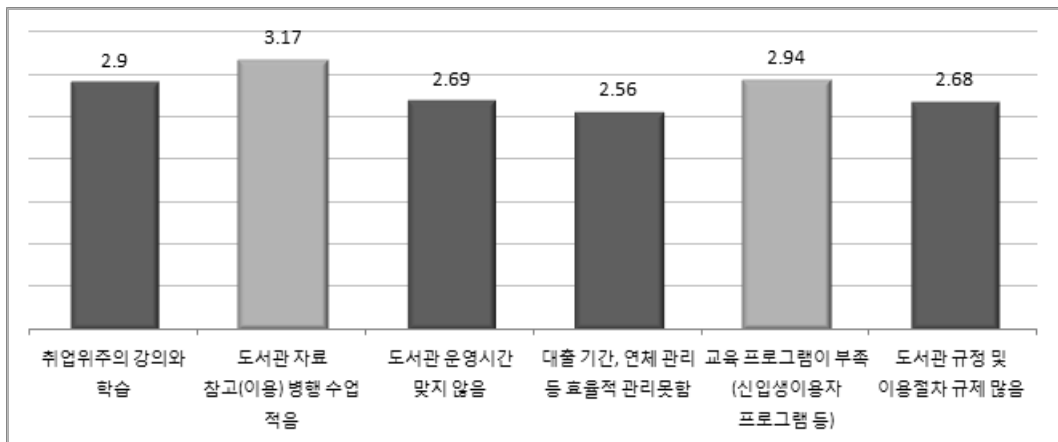
### (1) 「도서관 제도」 관련 빈도분석

「도서관 제도」 관련 빈도분석을 실시한 결과는 <표 13>과 같다.

<표 13> 도서관 제도 비이용 이유

|   | 대학도서관 비이용 이유                | 전혀 그렇지 않다 | 그렇지 않다 | 보통이다  | 그렇다   | 매우 그렇다 | 동의 비율        | 평균          |
|---|-----------------------------|-----------|--------|-------|-------|--------|--------------|-------------|
| 1 | 취업위주의 강의와 학습                | 6.4%      | 26.5%  | 40.8% | 23.2% | 3.1%   | <b>26.3%</b> | <b>2.90</b> |
| 2 | 도서관 자료 참고(이용) 병행 수업 적음      | 4.7%      | 20.9%  | 31.3% | 38.9% | 4.3%   | <b>43.2%</b> | <b>3.17</b> |
| 3 | 도서관 운영시간 맞지 않음              | 7.3%      | 36.3%  | 39.1% | 14.2% | 3.1%   | 17.3%        | 2.69        |
| 4 | 대출 기간, 연체 관리 등 효율적 관리못함     | 11.2%     | 39.0%  | 34.7% | 13.3% | 1.9%   | 15.2%        | 2.56        |
| 5 | 교육 프로그램이 부족 (신입생이용자 프로그램 등) | 8.6%      | 24.0%  | 39.0% | 22.3% | 6.2%   | <b>28.5%</b> | <b>2.94</b> |
| 6 | 도서관 규정 및 이용절차 규제 많음         | 8.8%      | 33.6%  | 41.9% | 12.6% | 3.1%   | 15.7%        | 2.68        |

상기 항목 중 도서관 제도 관련하여 도서관을 이용하지 않는 이유 중 가장 높은 동의비율을 보인 항목은 ‘도서관 자료를 참고하거나 도서관 이용을 병행하는 수업 적음(43.2%)’, ‘신입생 이용자교육프로그램 등 교육 프로그램 부족(28.5%)’, ‘취업 위주의 강의와 학습으로 폭넓은 자료이용 필요 없음(26.3%)’ 순으로 나타났다. 또한 항목별 평균을 기준으로 막대그래프로 나타내면 <그림 8>과 같다.



<그림 8> 도서관 제도 비이용 이유

## (2) 「도서관 제도」 관련 두 집단간 차이검정

「도서관 제도」 관련 두 집단간 평균의 차이를 알아보기 위하여 t-검정을 실시한 결과는 <표 14>와 같다. <표 14>의 변인 중 ‘도서관 운영시간이 맞지 않음’ 관련 문항에서 두 집단 간 유의미한 차이를 보이고 있다.

&lt;표 14&gt; 도서관 제도 비이용 이유 집단간 차이검정

| 변인                     | 요인 | N   | 평균   | 표준편차  | t            | p             |
|------------------------|----|-----|------|-------|--------------|---------------|
| 취업위주의 강의와 학습           | 학생 | 282 | 2.90 | .906  | .118         | .906          |
|                        | 교수 | 140 | 2.89 | .987  |              |               |
| 도서관 자료 이용 병행 수업 적음     | 학생 | 282 | 3.20 | .957  | .952         | .341          |
|                        | 교수 | 140 | 3.11 | .980  |              |               |
| 도서관 운영시간 맞지 않음         | 학생 | 282 | 2.78 | .933  | <b>2.768</b> | <b>.006..</b> |
|                        | 교수 | 140 | 2.52 | .844  |              |               |
| 대출 기간, 연체관리 등 효율적 관리못함 | 학생 | 282 | 2.60 | .927  | 1.302        | .194          |
|                        | 교수 | 139 | 2.47 | .912  |              |               |
| 신입생이용자교육 등 교육 프로그램 부족  | 학생 | 282 | 2.96 | 1.029 | .615         | .539          |
|                        | 교수 | 139 | 2.89 | 1.019 |              |               |
| 도서관 규정 및 이용절차 규제 많음    | 학생 | 282 | 2.68 | .907  | .175         | .861          |
|                        | 교수 | 140 | 2.66 | .926  |              |               |

이는 교수집단에 비하여 학생집단이 ‘도서관 운영시간 맞지 않다’ 는데 대하여 상대적으로 조금 높은 평균점을 보이고 있는데 이는 학생들이 수업을 끝나고 도서관을 이용하려고 할 때, 운영시간이 종료되어 필요한 자료를 이용하지 못한 불편한 경험이 교수집단보다 상대적으로 더 강하게 작용한 것으로 해석된다.

## 6) 기타 비이용 이유

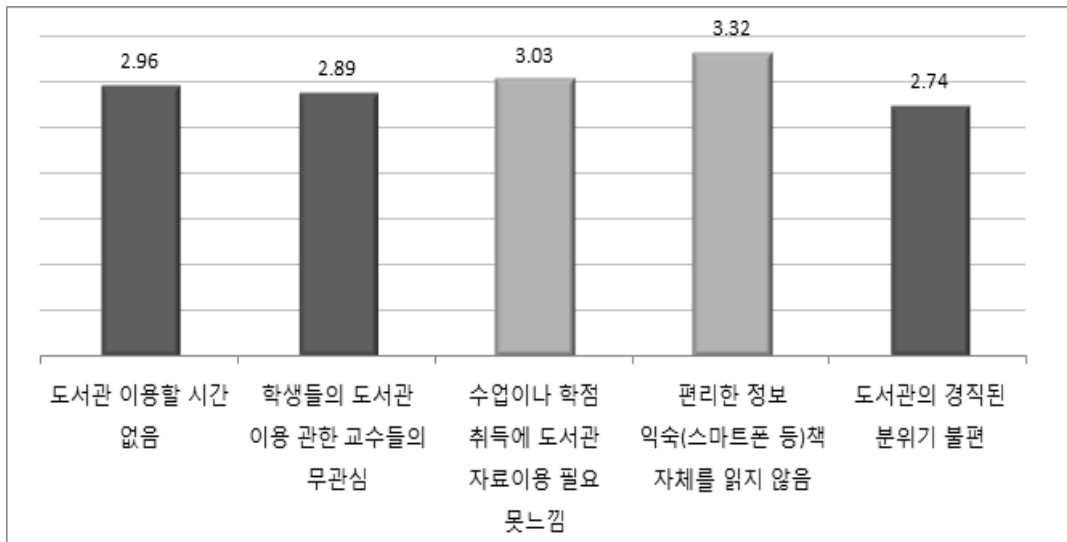
## (1) 「기타 요인」 관련 빈도분석

「기타 요인」 관련 빈도분석을 실시한 결과는 <표 15>와 같다.

&lt;표 15&gt; 「기타 요인」 비이용 이유

|   | 대학도서관 비이용 이유<br>(기타)             | 전혀 그렇지<br>않다 | 그렇지<br>않다 | 보통<br>이다 | 그렇<br>다 | 매우<br>그렇다 | 동의<br>비율     | 평균          |
|---|----------------------------------|--------------|-----------|----------|---------|-----------|--------------|-------------|
| 1 | 도서관 이용할 시간 없음                    | 8.3%         | 22.5%     | 38.1%    | 27.0%   | 4.3%      | <b>31.3%</b> | <b>2.96</b> |
| 2 | 학생들의 도서관 이용에 관한<br>교수들의 무관심      | 9.5%         | 23.8%     | 39.8%    | 22.4%   | 4.5%      | 26.9%        | 2.89        |
| 3 | 수업이나 학점 취득에<br>도서관 자료이용 필요 못느낌   | 6.4%         | 21.7%     | 38.9%    | 27.9%   | 5.0%      | <b>32.9%</b> | <b>3.03</b> |
| 4 | 편리한 정보 인식(스마트폰 등)<br>책 자체를 읽지 않음 | 5.7%         | 15.9%     | 31.8%    | 34.0%   | 12.6%     | <b>46.6%</b> | <b>3.32</b> |
| 5 | 도서관의 경직된 분위기 불편                  | 12.8%        | 28.0%     | 36.6%    | 17.3%   | 5.2%      | 22.5%        | 2.74        |

「기타 요인」 관련 상기 항목 중 도서관을 이용하지 않는 이유 중 가장 높은 동의비율을 보인 항목은 ‘스마트폰과 같은 편리한 정보에 익숙하여 책 자체를 읽지 않음(46.6%)’, ‘수업이나 학점 취득에 도서관 자료를 이용할 필요를 느끼지 않아서(32.9%)’, ‘도서관을 이용할 시간이 없어서(31.3%)’ 순으로 나타났다. 또한 항목별 평균을 기준으로 막대그래프로 나타내면 <그림 9>과 같다.



<그림 9> 기타 요인 비이용 이유

## (2) 「기타 요인」에 관련 두 집단간 차이검정

「기타 요인」 관련 두 집단간 평균의 차이를 알아보기 위하여 t-검정을 실시한 결과는 <표 16>과 같다. 아래 변인 중 ‘수업이나 학점 취득에 도서관 자료를 이용할 필요를 느끼지 않아서’ 관련 문항에서 두 집단 간 유의미한 차이를 보이고 있다.

<표 16> 기타 요인 비이용 이유 집단간 차이검정

| 변인                          | 요인 | N   | 평균   | 표준편차  | t     | p      |
|-----------------------------|----|-----|------|-------|-------|--------|
| 도서관 이용할 시간 없음               | 학생 | 282 | 2.99 | .995  | .826  | .409   |
|                             | 교수 | 141 | 2.91 | 1.006 |       |        |
| 학생들의 도서관 이용 관한 교수들의 무관심     | 학생 | 282 | 2.90 | .969  | .333  | .739   |
|                             | 교수 | 138 | 2.86 | 1.082 |       |        |
| 수업이나 학점 취득에 도서관 자료이용 필요 못느낌 | 학생 | 282 | 3.12 | .965  | 2.637 | .009.. |
|                             | 교수 | 137 | 2.85 | .982  |       |        |
| 편리한 정보 익숙(스마트폰 등)           | 학생 | 282 | 3.35 | 1.060 | .803  | .423   |

|                 |    |     |      |       |      |      |
|-----------------|----|-----|------|-------|------|------|
| 책 자체를 읽지 않음     | 교수 | 139 | 3.26 | 1.072 |      |      |
| 도서관의 경직된 분위기 불편 | 학생 | 282 | 2.78 | 1.059 | .984 | .326 |
|                 | 교수 | 139 | 2.67 | 1.045 |      |      |

이는 교수집단에 비하여 학생집단이 ‘수업이나 학점 취득에 도서관 자료를 이용할 필요를 느끼지 않음’에 대하여 상대적으로 조금 높은 평균점을 보이고 있는데 이는 요즘 각 대학마다 학생들의 취업난이 최대 현안으로 대두되듯이 대학의 수업이 취업위주로 강의와 학습이 이루어지기 때문에 학생들이 수업 준비나 학점 취득을 위하여 도서관 자료를 이용할 필요성을 교수집단 보다 상대적으로 더 강하게 체험하기 때문인 것으로 해석된다.

### 3.2.2 영역별 우선 개선 사항

대학도서관 활성화를 위하여 응답 집단별 영역별로 가장 우선적으로 개선하여야 할 사항을 도출하기 위하여 다중응답교차분석을 실시하였다. 실시 결과는 다음과 같다.

#### 1) 소장자료 관련 우선 개선사항

‘소장자료 활성화를 위한 우선개선 사항’에 관한 다중응답 교차분석을 실시한 결과를 살펴보면 <표 17>과 같다. 전체적으로 살펴보면 ‘최신전문도서 비치’ 19.0%, ‘베스트셀러 신속비치’ 18.5%, ‘추천도서 공지’ 18.0%, ‘오래된 도서교체’ 15.2%, ‘도서관 소장자료 관련 다양한 행사실시’ 11.9%, ‘교과목 연계 단기대출’ 9.0%, ‘교수 및 학생이 참여하는 책읽기 소모임 지원’ 7.8%, ‘기타’ 0.6% 순으로 조사되었다.

<표 17> 소장자료 활성화를 위한 우선개선 사항

| 항목<br>집단 | 교과목연계<br>단기대출 | 최신전문<br>도서비치 | 다양한<br>행사실시 | 책읽기<br>소모임지원 | 추천도<br>서 공지 | 베스트셀러<br>신속비치 | 오래된<br>도서교체 | 기 타  | 합 계  |
|----------|---------------|--------------|-------------|--------------|-------------|---------------|-------------|------|------|
| 학 생      | 78            | 149          | 109         | 58           | 160         | 172           | 111         | 6    | 843  |
|          | 9.3%          | 17.7%        | 12.9%       | 6.9%         | 19.0%       | 20.4%         | 13.2%       | 0.7% | 100% |
| 교 수      | 36            | 91           | 41          | 40           | 67          | 61            | 80          | 1    | 417  |
|          | 8.6%          | 21.8%        | 9.8%        | 9.6%         | 16.1%       | 14.6%         | 19.2%       | 0.2% | 100% |
| 전 체      | 114           | 240          | 150         | 98           | 227         | 233           | 191         | 7    | 1260 |
|          | 9.0%          | 19.0%        | 11.9%       | 7.8%         | 18.0%       | 18.5%         | 15.2%       | 0.6% | 100% |

※사례수는 복수응답사례수임

응답 집단별 분석에서는 <표 17>에서 보는 바와 같이 학생 집단은 ‘베스트셀러 신속비치’ 20.4%, ‘추천도서 공지’ 19.0%, ‘최신전문도서 비치’ 17.7%, ‘오래된 도서교체’ 13.2%, 순으로 응답하였다. 이에 반하여 교수 집단은 ‘최신전문도서 비치’ 21.8%, ‘오래된 도서교체’ 19.2%, ‘추천도서 공지’ 16.1%, 순으로 응답하였다.

이는 학생들은 베스트셀러와 같은 교양도서의 신속한 비치를 우선적 개선사항으로 원하는 반면에, 교수들은 연구에 필요한 최신전문도서의 신속한 비치를 위하여 두 집단간 양반된 견해를 보였다.

## 2) 정보서비스 관련 우선 개선사항

‘정보서비스 활성화를 위한 우선개선 사항’에 관한 다중응답 교차분석을 실시한 결과는 <표 18>과 같다. 전체적으로 보면, ‘핵심저널/DB제공’ 20.5%, ‘스마트폰활용 홍보’ 20.4%, ‘정보자료활용법 교육’ 18.6%, ‘교육 및 홍보 통한 인식제고’ 17.0%, ‘상호연계시스템구축’ 13.7%, 순으로 조사되었다.

<표 18> 정보서비스 활성화를 위한 우선 개선사항

| 항목<br>집단 | 상호연계<br>시스템<br>구축 | 핵심저널<br>DB제공 | 교육 및<br>홍보 통한<br>인식제고 | 정보자료<br>활용법 교육 | 스마트폰<br>활용 홍보 | 스마트폰<br>앱 개발 | 스피드한<br>서비스<br>개발 | 찾아주는<br>서비스<br>제공 | 기타   | 합 계  |
|----------|-------------------|--------------|-----------------------|----------------|---------------|--------------|-------------------|-------------------|------|------|
| 학 생      | 87                | 155          | 153                   | 158            | 200           | 39           | 31                | 12                | 2    | 837  |
|          | 10.4%             | 18.5%        | 18.3%                 | 18.9%          | 23.9%         | 4.7%         | 3.7%              | 1.4%              | 0.2% | 100% |
| 교 수      | 85                | 103          | 61                    | 76             | 57            | 16           | 14                | 7                 | 1    | 420  |
|          | 20.2%             | 24.5%        | 14.5%                 | 18.1%          | 13.6%         | 3.8%         | 3.3%              | 1.7%              | 0.2% | 100% |
| 전 체      | 172               | 258          | 214                   | 234            | 257           | 55           | 45                | 19                | 3    | 1257 |
|          | 13.7%             | 20.5%        | 17.0%                 | 18.6%          | 20.4%         | 4.4%         | 3.6%              | 1.5%              | 0.2% | 100% |

※사례수는 복수응답사례수임

응답 집단별 분석에서는 <표 18>에서 보는 바와 같이 학생 집단은 ‘스마트폰을 활용한 홍보’ 23.9%, ‘정보자료 활용법 교육’ 18.9%, ‘핵심저널/DB제공’ 18.5%, ‘교육 및 홍보통한 인식제고’ 18.3%, 순으로 응답하였다. 이에 반하여 교수 집단은

‘핵심저널/DB제공’ 24.5%, ‘상호연계시스템 구축’ 20.2%, ‘정보자료활용법 교육’ 18.1%, ‘교육 및 홍보통한 인식제고’ 14.5%, ‘스마트폰 활용홍보’ 13.6%, 순으로 응답하였다.

이는 학생의 경우, 스마트폰을 통한 도서관 서비스의 홍보 및 정보자료 활용법 교육을 강조한 반면에 교수들의 경우, 연구활동에 필요한 정보를 신속히 입수하기 위하여 ‘핵심저널/DB제공’, ‘상호연계시스템 구축’에 대하여 많은 의견을 나타내었다.

### 3) 시설/설비 관련 우선 개선사항

‘시설/설비 활성화를 위한 우선개선 사항’에 관한 다중응답 교차분석을 실시한 결과를 살펴보면, <표 19>와 같다. 전체적으로 보면 ‘휴게와 문화공간 구비’ 20.0%, ‘모바일 대출연장 및 희망도서신청’ 16.4%, ‘시·공간에 제약없는 정보시스템 구축’ 16.3%, ‘일반열람실 환경개선’ 15.5%, ‘다양한 행사/공연 실시’ 12.7%, ‘서가접근 및 개인 프라이버시 존중 시설 구비’ 10.9%, ‘신청도서 배달 등 이용자 편의 확대’ 7.9% 순으로 조사되었다.

<표 19> 시설/설비 활성화를 위한 우선개선 사항

| 항<br>목<br>집<br>단 | 시공간에<br>제약 없는<br>정보 시스템<br>구축 | 휴게/문<br>화공간<br>구비 | 다양한<br>행사/공<br>연 실시 | 서가접근<br>개선 | 일반열람<br>실<br>환경개선 | 모바일<br>희망도서<br>신청 | 신청도서<br>배달 | 기 타  | 합 계  |
|------------------|-------------------------------|-------------------|---------------------|------------|-------------------|-------------------|------------|------|------|
| 학<br>생           | 128                           | 173               | 108                 | 93         | 130               | 141               | 61         | 3    | 837  |
|                  | 15.3%                         | 20.7%             | 12.9%               | 11.1%      | 15.5%             | 16.8%             | 7.3%       | 0.4% | 100% |
| 교<br>수           | 75                            | 76                | 51                  | 43         | 63                | 64                | 38         | 1    | 411  |
|                  | 18.2%                         | 18.5%             | 12.4%               | 10.5%      | 15.3%             | 15.6%             | 9.2%       | 0.2% | 100% |
| 전<br>체           | 203                           | 249               | 159                 | 136        | 193               | 205               | 99         | 4    | 1248 |
|                  | 16.3%                         | 20.0%             | 12.7%               | 10.9%      | 15.5%             | 16.4%             | 7.9%       | 0.3% | 100% |

※사례수는 복수응답사례수임

응답 집단별 분석에서는 <표 19>에서 보는 바와 같이 학생 집단은 ‘휴게/문화공간 구비’ 20.7%, ‘모바일 희망도서 신청’ 16.8%, ‘일반열람실 환경개선’ 15.5%, 순으로 응답하였다.

이에 반하여 교수 집단은 ‘휴게/문화공간 구비’ 18.5%, ‘시·공간에 제약없는 정보시스



템 구축' 18.2%, '모바일 희망도서 신청' 15.6% 순으로 응답하였다.

두 집단 모두, 도서관 내 휴게/문화공간 구비를 공통적으로 요구하였는데, 이는 대학 도서관의 전통적인 기능인 학습과 열람공간에서 오늘날에는 학습과 휴게, 인터넷 플라자, 만남을 아우르는 복합문화공간으로 변모하면서 도서관내 휴게와 문화공간의 수요가 커졌기 때문인 것으로 해석된다.

그 외 학생의 경우, '모바일로 대출기간 연장 및 희망도서 신청'에 관심을 보였고, 교수의 경우, '시·공간에 제약없는 정보시스템 구축'에 관심을 보여 학생들은 자료의 편리한 신청과 이용에 관심을 보였으며, 교수들은 연구 기반 시설의 확충에 관심을 보였다.

#### 4) 직원 역량 관련 우선 개선사항

'직원역량 활성화를 위한 우선개선 사항'에 관한 전체 응답결과를 살펴보면, <표 20>과 같다. 전체적으로 보면, '친절한 서비스정신' 21.9%, '분야별 전문교육 필요' 18.5%, '인력의 재배치' 18.3%, '지속적인 자기학습' 16.6%, '지속적인 역량교육 강화' 15.6%, '학위과정 지원' 8.4%, '기타' 7% 순으로 조사되었다.

<표 20> 직원역량 활성화를 위한 우선개선 사항

| 항<br>목<br>집<br>단 | 친절한<br>서비스정<br>신 | 지속적인<br>자기학습 | 분야별<br>전문교육<br>필요 | 지속적인<br>역량교육<br>강화 | 인력의<br>재배치 | 학위과<br>정 지원 | 기타   | 합 계  |
|------------------|------------------|--------------|-------------------|--------------------|------------|-------------|------|------|
| 학 생              | 178              | 127          | 145               | 138                | 142        | 69          | 8    | 807  |
|                  | 22.1%            | 15.7%        | 18.0%             | 17.1%              | 17.6%      | 8.6%        | 1.0% | 100% |
| 교 수              | 85               | 73           | 78                | 50                 | 78         | 32          | 0    | 396  |
|                  | 21.5%            | 18.4%        | 19.7%             | 12.6%              | 19.7%      | 8.1%        | 0%   | 100% |
| 전 체              | 263              | 200          | 223               | 188                | 220        | 101         | 8    | 1203 |
|                  | 21.9%            | 16.6%        | 18.5%             | 15.6%              | 18.3%      | 8.4%        | 0.7% | 100% |

※사례수는 복수응답사례수임

응답 집단별 분석에서는 <표 20>에서 보는 바와 같이 학생 집단은 '친절한 서비스정신' 22.1%, '교육과 연구활동을 지원하기 위한 분야별 전문교육 필요' 18.0%, '인

력의 재배치' 17.6%, 순으로 응답하였다. 이에 반하여 교수 집단은 '친절한 서비스 정신' 21.5%, '교육과 연구활동을 지원하기 위한 분야별 전문교육 필요' 19.7%, '인력의 재배치' 19.7%, '지속적인 자기학습' 18.4%, 순으로 응답하였다.

따라서 도서관 직원 역량 강화를 위한 두 집단의 요구사항은 '친절한 서비스정신', '교육과 연구활동을 효율적으로 지원하기 위한 분야별 전문교육 필요' 하다는데 일치된 견해를 보였다. 이는 대학사회 학문 분야가 세분화되고 학제간 융합연구가 활발해지면서 새로운 학문적 흐름에 부응하는 서비스를 제공하기 위하여 도서관 직원의 주제 영역별 전문교육이 필요하며, 또한 이용자들의 참고 질의에 신속히 친절하게 응답할 수 있는 자세가 필요했기 때문이다.

#### 5) 도서관 제도 관련 우선 개선사항

'제도 관련 우선개선 사항'에 관한 전체 응답결과를 살펴보면, <표 21>과 같다. 전체적으로 보면, '이용시간 탄력운영' 23.4%, '도서관 이용실적별 인센티브 제공' 22.9%, '우수이용자 포상' 20.8%, '도서관 자료 활용 수업활동 연계' 20.6%, '도서관 관련과목 개설' 순으로 조사되었다.

<표 21> 제도 관련 우선개선 사항

| 항목<br>집단 | 도서관<br>관련과목<br>개설 | 이용시간<br>탄력운영 | 수업활동<br>연계<br>자료이용 | 우수이용자<br>포상 | 이용실적별<br>인센티브제공 | 기 타  | 합 계  |
|----------|-------------------|--------------|--------------------|-------------|-----------------|------|------|
| 학 생      | 93                | 181          | 148                | 177         | 197             | 8    | 804  |
|          | 11.6%             | 22.5%        | 18.4%              | 22.0%       | 24.5%           | 1.0% | 100% |
| 교 수      | 42                | 94           | 94                 | 67          | 72              | 0    | 369  |
|          | 11.4%             | 25.5%        | 25.5%              | 18.2%       | 19.5%           | 0%   | 100% |
| 전 체      | 135               | 275          | 242                | 244         | 269             | 8    | 1173 |
|          | 11.5%             | 23.4%        | 20.6%              | 20.8%       | 22.9%           | 0.7% | 100% |

※사례수는 복수응답사례수임

응답 집단별 분석에서는 <표 21>에서 보는 바와 같이 학생 집단은 '도서관 이용실적별 인센티브제공' 24.5%, '이용시간 탄력운영' 22.5%, '우수이용자 포상' 22.0%, '도서관 자료 활용 수업활동 연계' 18.4%, 순으로 응답하였다. 이에 반하여 교수 집단은 '이용시간 탄력운영' 25.5%, '도서관 자료 활용 수업활동 연

계’ 25.5%, ‘도서관 이용실적별 인센티브제공’ 19.5%, ‘우수이용자 포상’ 18.2%, 순으로 응답하였다.

따라서 도서관 제도 개선 관련하여 두 집단은 ‘도서관 운영시간의 탄력적 운영’을 해야 한다는데 일치된 견해를 보였다. 그러나 교수집단은 도서관 활성화를 위하여 제도적으로 ‘도서관 자료의 수업활동 연계(25.5%)’ 되어야 한다는 점에 많은 의견을 나타내었고, 이에 반하여 학생 집단은 ‘도서관 이용실적별 인센티브제공(24.5%)’에 많은 의견을 나타내었다.

## 6) 기타 개선사항

‘기타 개선사항’에 관한 전체 응답결과를 살펴보면, <표 22>와 같다. 전체적으로 보면, ‘교내 게시판 홍보’ 18.2%, ‘친절한 안내서비스’ 17.0%, ‘예약시스템 개선’ 15.0%, ‘친근한 도서관 조성’ 14.2%, ‘인문학강좌 개발’ 14.1%, ‘이용활성화 UCC공모전’ 11.6%, ‘독서문화 저변확대’ 9.7%, 순으로 조사되었다.

<표 22> 기타 개선사항

| 항<br>목<br>집<br>단 | 친절한<br>안내서비스<br>제공 | 이용활성화<br>UCC공모전 | 친근한<br>도서관<br>조성 | 인문학<br>강좌 개발 | 교내<br>게시판<br>홍보 | 예약시<br>스템<br>개선 | 독서문화<br>저변확대 | 기 타  | 합 계  |
|------------------|--------------------|-----------------|------------------|--------------|-----------------|-----------------|--------------|------|------|
| 학<br>생           | 136                | 104             | 119              | 113          | 150             | 120             | 82           | 1    | 825  |
|                  | 16.5%              | 12.6%           | 14.4%            | 13.7%        | 18.2%           | 14.5%           | 9.9%         | 0.1% | 100% |
| 교<br>수           | 68                 | 36              | 52               | 57           | 69              | 61              | 35           | 0    | 378  |
|                  | 18.0%              | 9.5%            | 13.8%            | 15.1%        | 18.3%           | 16.1%           | 9.3%         | 0%   | 100% |
| 전<br>체           | 204                | 140             | 171              | 170          | 219             | 181             | 117          | 1    | 1203 |
|                  | 17.0%              | 11.6%           | 14.2%            | 14.1%        | 18.2%           | 15.0%           | 9.7%         | 0.1% | 100% |

※사례수는 복수응답사례수임

응답 집단별 분석에서는 <표 22>에서 보는 바와 같이 학생 집단은 ‘교내 게시판 홍보’ 18.2%, ‘친절한 안내서비스’ 16.5%, ‘예약시스템 개선’ 14.5%, ‘친근한 도서관 조성’ 14.4%, ‘인문학강좌 개발’ 13.7%, 순으로 응답하였다. 이에 반하여 교수 집단은 ‘교내 게시판 홍보’ 18.3%, ‘친절한 안내서비스’ 18.0%, ‘예약시스

템 개선’ 16.1%, ‘인문학강좌 개발’ 15.1% 순으로 응답하였다.

따라서 두 집단은 ‘기타 개선사항’과 관련하여 ‘교내 게시판 도서관 서비스 홍보’, ‘도서관 방문객이 낮설지 않도록 친절한 안내서비스 제공’을 해야 하는데 일치된 견해를 보였다. 이는 도서관을 활성화시키기 위해서 다양한 채널을 통하여 홍보를 강화하여야 하며, 또한 도서관을 방문하는 고객들에게 친절한 안내서비스를 제공함으로써 이용자들이 편안한 마음으로 필요한 자료와 시설물을 이용할 수 있도록 적극적인 노력을 기울여야 할 것이다.

### 3.2.3 대학도서관 활성화 대안 모색

상기에서 도서관 영역별 우선적으로 개선해야 할 주요 속성을 대상으로 컨조인트 분석(Conjoint Analysis)<sup>47)</sup>을 실시하여 도서관 비이용자들의 재방문을 유도하기 위한 최적 대안을 모색해 보고자 한다.

#### 1) 직교계획 생성

도서관 활성화를 위하여 각 업무 영역별 우선적으로 개선해야 할 사항에서 중요한 6개 요인인 소장자료, 정보서비스, 시설 및 설비, 직원역량, 제도측면, 기타를 설정하였다. 각 영역에서 비이용자의 이용촉진이 될 수 있는 대안을 하위 속성으로 설정하였다. 그 결과는 <표 23>과 같다.

<표 23> 대학도서관 활성화를 위한 6개 요인 및 하위 속성

| No | 소장자료                                     | 정보서비스                                      | 시설 및 설비  | 직원 역량               | 제도측면                            | 기타                               |
|----|--|--|--|---------------------|---------------------------------|----------------------------------|
| 1  | 교과목과 연계한 단기대출 (Short loan 제도) 추진         | 해외 전자저널 이용을 위한 상호 연계 시스템 구축                | 시·공간 제약없이 이용할 수 있는 정보시스템 구축(도서연람, 대출, 연장, 희망도서 구현 등) | 직원의 신속하고 친절한 서비스 정신 | 도서관 관련 과목(정보이용법 등)을 신설 및 의무 이수  | 이용자를 대상 UCC 공모전 개최(도서관 이용활성화 전략) |
| 2  | 도서 확대 및 신속한 비치 (전공/영역별 최신 전문도서, 베스트셀러 등) | 전공 분야별 핵심 저널, 학술DB, Open Access DB 등 구축 제공 | 도서관 내(외)부에 휴게/문화 공간 구비 및 문화공연 행사 실시                  | 직원의 업무 대응 능력 강화     | 도서관 자료 이용 시간의 탄력적 운영 (24시 운영 등) | 교수와 학생들의 도서관증운동 실시 (친근한 도서관)     |

47) 마케팅 연구자들은 소비자의 행동과 관련된 정보를 입력함으로써 예측 변수의 조합을 통해 소비자들의 행동을 예상할 수 있는데, 컨조인트 분석은 제품과 서비스 속성을 통해 소비자들의 의사결정을 제시해 주는 분석 방법이다.

(출처 : 강병서, 김계수, 사회과학 통계분석(서울 : 한나래아카데미, 2009), p.456.)

|   |   |                                |                                   |  |                                       |                                     |
|---|---|--------------------------------|-----------------------------------|--|---------------------------------------|-------------------------------------|
| 3 | 도서관 관련 다양한 행사 (이벤트, 초청강연, 저자와의 만남 등) 개최 | 서비스이용 교육 및 홍보                  | 일반열람실 환기, 조명 등 쾌적한 학습 환경 유지       |  | 독서 및 도서관 자료 이용을 수업 활동과 연계 (학점과목개설)    | 특강 및 상설 인문학 강좌를 개발운영 (지식교양의 중심 도서관) |
| 4 | 교수-학생 참여 책읽기 소모임 그룹 지원                  | 도서관 홈페이지 업데이트 및 스마트폰 App 개발    | 서가접근 개선 및 개인 프라이버시 존중(캐털 등) 시설 마련 |  | 도서관 이용실적 우수 교수/학생 포상(업적점수, 마일리지, 장학금) |                                     |
| 5 | 개인 맞춤형 추천 도서 정보제공 (문자, App, 이메일 등)      | 아웃리치서비스 (Out-reach service) 제공 | 신청도서 배달서비스 시스템                    |  |                                       |                                     |

위의 요인과 속성의 결합을 통해 대안을 도출한 후 이용자들의 평가를 5점 척도로 평정하여 도서관 이용의향을 높일 수 있는 요인과 속성의 중요도를 도출하는 것이 컨조인트 분석의 목적이다. 위의 요인을 모두 결합할 경우(완전설계) 수많은 대안이 제시된다. 따라서 중첩되는 대안은 제외한 부분설계를 하였다. SPSS를 이용하여 「직교계획48)」을 통해 각 요인 및 수준(속성)을 입력한 결과 총25개 부분 대안 모델이 생성되었으며, 그 산출 내역은 <표 24>와 같다.

<표 24> 대학도서관 활성화를 위한 25개 대안

|    | 소장자료           | 정보서비스        | 시설및설비         | 직원역량        | 제도        | 기타          | STATUS_ | CARD_ |
|----|----------------|--------------|---------------|-------------|-----------|-------------|---------|-------|
| 1  | 교과목과 연계한 ...   | 아웃리치서비스(...  | 도서관 내(외)부에... | 직원의 신속하...  | 독서 및 도... | 특강 및 상설 ... | 계획      | 1     |
| 2  | 도서관 관련 다양한 ... | 도서관 홈페이지...  | 서가접근 개선 및 ... | 직원의 신속하...  | 도서관 관련... | 이용자를 대...   | 계획      | 2     |
| 3  | 서적 확대 및 신 ...  | 도서관 홈페이지...  | 시공간 제약없이 ...  | 직원의 업무 대... | 독서 및 도... | 교수와 학생...   | 계획      | 3     |
| 4  | 교수·학생 참여 ...   | 아웃리치서비스(...  | 시공간 제약없이 ...  | 직원의 업무 대... | 도서관 자료... | 이용자를 대...   | 계획      | 4     |
| 5  | 교과목과 연계한 ...   | 도서관 홈페이지...  | 일반열람실 환기, ... | 직원의 업무 대... | 도서관 관련... | 교수와 학생...   | 계획      | 5     |
| 6  | 교수·학생 참여 ...   | 전공 분야별 핵심... | 서가접근 개선 및 ... | 직원의 신속하...  | 독서 및 도... | 교수와 학생...   | 계획      | 6     |
| 7  | 교과목과 연계한 ...   | 서비스이용 교육 ... | 서가접근 개선 및 ... | 직원의 신속하...  | 도서관 자료... | 교수와 학생...   | 계획      | 7     |
| 8  | 도서관 관련 다양한 ... | 전공 분야별 핵심... | 시공간 제약없이 ...  | 직원의 신속하...  | 도서관 관련... | 특강 및 상설 ... | 계획      | 8     |
| 9  | 개인 맞춤형 추천 ...  | 서비스이용 교육 ... | 시공간 제약없이 ...  | 직원의 신속하...  | 도서관 이용... | 교수와 학생...   | 계획      | 9     |
| 10 | 도서관 관련 다양한 ... | 서비스이용 교육 ... | 신청도서 배달서비...  | 직원의 업무 대... | 독서 및 도... | 이용자를 대...   | 계획      | 10    |
| 11 | 교과목과 연계한 ...   | 해외 전자저널 이... | 시공간 제약없이 ...  | 직원의 신속하...  | 도서관 관련... | 이용자를 대...   | 계획      | 11    |
| 12 | 도서관 관련 다양한 ... | 아웃리치서비스(...  | 일반열람실 환기, ... | 직원의 신속하...  | 도서관 이용... | 교수와 학생...   | 계획      | 12    |

48) 직교계획 프로그램은 불필요한 교호작용을 구하지 않고, 각 수준의 조합 중에서 일부만을 선택하여 실험을 실시하는 방법으로 일부 실시법(Fractional factorial design)이다(출처 : 강병서, 김계수, 상계서, p.462)

|    |               |              |               |             |           |             |    |    |
|----|---------------|--------------|---------------|-------------|-----------|-------------|----|----|
| 13 | 교과목과 연계한 ...  | 전공 분야별 핵심... | 신청도서 배달서비...  | 직원의 업무 대... | 도서관 이용... | 이용자들 대...   | 계획 | 13 |
| 14 | 서적 확대 및 신...  | 해외 전자저널 이... | 서가접근 개선 및 ... | 직원의 업무 대... | 도서관 이용... | 특강 및 상설 ... | 계획 | 14 |
| 15 | 개인 맞춤형 추천...  | 해외 전자저널 이... | 일반열람실 환기, ... | 직원의 신속하...  | 책서 및 도... | 이용자들 대...   | 계획 | 15 |
| 16 | 서적 확대 및 신...  | 전공 분야별 핵심... | 일반열람실 환기, ... | 직원의 신속하...  | 도서관 자료... | 이용자들 대...   | 계획 | 16 |
| 17 | 교수·학생 참여 ...  | 해외 전자저널 이... | 신청도서 배달서비...  | 직원의 신속하...  | 도서관 관련... | 교수와 학생...   | 계획 | 17 |
| 18 | 교수·학생 참여 ...  | 서비스이용 교육 ... | 일반열람실 환기, ... | 직원의 업무 대... | 도서관 관련... | 특강 및 상설 ... | 계획 | 18 |
| 19 | 서적 확대 및 신...  | 아웃리치서비스(...  | 신청도서 배달서비...  | 직원의 신속하...  | 도서관 관련... | 교수와 학생...   | 계획 | 19 |
| 20 | 서적 확대 및 신...  | 서비스이용 교육 ... | 도서관 내(외)부에... | 직원의 신속하...  | 도서관 관련... | 이용자들 대...   | 계획 | 20 |
| 21 | 도서관 관련 다양한... | 해외 전자저널 이... | 도서관 내(외)부에... | 직원의 업무 대... | 도서관 자료... | 교수와 학생...   | 계획 | 21 |
| 22 | 개인 맞춤형 추천...  | 아웃리치서비스(...  | 서가접근 개선 및 ... | 직원의 업무 대... | 도서관 관련... | 이용자들 대...   | 계획 | 22 |
| 23 | 개인 맞춤형 추천...  | 전공 분야별 핵심... | 도서관 내(외)부에... | 직원의 업무 대... | 도서관 관련... | 교수와 학생...   | 계획 | 23 |
| 24 | 교수·학생 참여 ...  | 도서관 홈페이지...  | 도서관 내(외)부에... | 직원의 신속하...  | 도서관 이용... | 이용자들 대...   | 계획 | 24 |
| 25 | 개인 맞춤형 추천...  | 도서관 홈페이지...  | 신청도서 배달서비...  | 직원의 신속하...  | 도서관 자료... | 특강 및 상설 ... | 계획 | 25 |

이렇게 도출된 25개 대안은 응답자들에게 제시되어 각 대안별로 도서관 이용의향을 평가받았다. 대안 설문 제시의 예는 아래의 <표 25>와 같다.

<표 25> 대학도서관 활성화를 대안 제시 설문 예시

| <컨조인트 문항의 예시>  |                                   |                              |                       |                 |                           |                     |
|--|-----------------------------------|------------------------------|-----------------------|-----------------|---------------------------|---------------------|
| 다음은 대학도서관의 활성화를 위한 다양한 대안들입니다. 귀하께서 각 안의 조합을 보시고 <b>각 상황이 실현된다면 대학도서관을 얼마나 이용할 의향이 있는지</b> 를 5점 만점으로 평가해 주시기 바랍니다. |                                   |                              |                       |                 |                           |                     |
|  | 소장자료                              | 정보서비스                        | 시설및설비                 | 직원역량            | 제도                        | 기타                  |
| <3안><br>내용   | 장서 확대 및 신속한 비치 (전공/영역별 최신 전문도서 등) | 도서관 홈페이지 업그레이드 및 스마트폰 App 개발 | 시공간 제약 없이 이용 정보시스템 구축 | 직원의 업무 대응 능력 강화 | 독서 및 도서관 자료 이용을 수업 활동과 연계 | 교수와 학생들의 도서관증 운동 실시 |
| 이용 의향  | ① 전혀 이용하지 않을 것이다                  | ② 이용하지 않을 것이다                | ③ 그냥 그렇다              | ④ 이용해 보고 싶다     | ⑤ 반드시 이용하겠다               | ←<br>(✓표시)          |

## 2) 집단별/요인별 유틸리티

대학도서관 이용 활성화를 위한 최적 대안을 산출하기 위하여 25개 조합안을 대상으

로 “각 대안대로 실현된다면, 대학도서관을 이용할 의향이 얼마나 있는지”를 5점 척도로 “전혀 이용하지 않을 것이다①”에서 “반드시 이용하겠다⑤”까지 비이용 집단 이용자가 평가한 데이터를 근거로 켄조인트 분석을 실시하였다. 분석 결과, 각 집단별, 요인별 유틸리티를 살펴보면 다음과 같다.

### (1) 전체 유틸리티

요인별 전체 유틸리티는 <표 26>과 같다. 세부적으로 각 요인별 유틸리티(부분 효용)가 가장 큰 요인 수준을 살펴보면, 소장자료에서는 ‘전공 영역별 최신도서, 베스트셀러 신속한 비치’, 정보서비스에서는 ‘찾아가는 서비스(out-research service) 제공’, 시설/설비에서는 ‘신청도서 배달서비스 시스템 등 이용자 편의 확대’, 직원 역량에서는 ‘교육과 연구활동 지원을 위한 직원의 업무 대응 능력 강화’, 제도에서는 ‘독서 및 도서관 자료 이용 수업 활동과 연계’, 기타에서는 ‘특강 및 상설 인문학 강좌 개발운영’이 중요한 요인으로 나타났다.

<표 26> 요인별 전체 유틸리티

| 요인            | 요인 수준  | 유틸리티<br>추정 | 표준<br>오차 | 순위 |
|---------------|--|------------|----------|----|
| 소장자료          | 교과목과 연계한 단기대출(Short loan) 추진                         | .001       | .031     | 4  |
|               | 전공 영역별 최신도서, 베스트셀러 신속 비치                             | .060       | .031     | 1  |
|               | 도서 관련 다양한 행사(초청강연, 저자와의 만남 등)개최                      | .016       | .031     | 2  |
|               | 교수-학생 참여 책읽기 소모임 그룹 지원                               | -.087      | .031     | 5  |
|               | 개인 맞춤형 추천도서 정보제공(문자, App, 이메일 등)                     | .010       | .031     | 3  |
| 정보<br>서비스     | 해외 전자저널 이용을 위한 상호 연계 시스템 구축                          | -.022      | .031     | 4  |
|               | 전공 분야별 핵심저널, 학술DB, Open Access DB 등 구축               | .028       | .031     | 2  |
|               | 정보서비스 이용 교육 및 홍보                                     | -.043      | .031     | 5  |
|               | 도서이용 홈페이지 업그레이드 및 스마트폰 App 개발                        | .001       | .031     | 3  |
|               | 찾아가는 서비스(Out-research service) 제공                    | .036       | .031     | 1  |
| 시설<br>및<br>설비 | 시·공간 제약없이 이용할 수 있는 정보시스템 구축 (도서열람, 대출 연장, 희망도서 신청 등) | -.007      | .031     | 3  |
|               | 도서관 내(외)부에 휴게/문화 공간 구비                               | -.019      | .031     | 4  |
|               | 일반열람실 환기, 조명 등 쾌적한 학습 환경 유지                          | .007       | .031     | 2  |

|      |   |       |      |   |
|------|---|-------|------|---|
|      | 서가접근 개선 및 개인 프라이버시 존중(캐럴 등)시설 마련        | -.031 | .031 | 5 |
|      | 신청도서 배달서비스 시스템 등 이용자 편의 확대              | .049  | .031 | 1 |
| 직원역량 | 직원의 신속하고 친절한 서비스 정신                     | -.006 | .016 | 2 |
|      | 직원의 업무 대응 능력(교육 및 연구활동 지원) 강화           | .006  | .016 | 1 |
| 제도   | 도서관 관련 과목(정보이용법 등)을 신설 및 의무 이수          | -.061 | .024 | 4 |
|      | 도서관 자료 이용시간 탄력적 운영(24시운영 등)             | .015  | .029 | 2 |
|      | 독서 및 도서관 자료 이용 수업 활동과 연계 (학점과목 개설)      | .054  | .029 | 1 |
|      | 도서관 이용 실적 우수 교수/학생 포상 (업적점수, 마일리지, 장학금) | -.008 | .029 | 3 |
| 기타   | 이용자를 대상 도서관 이용활성화 관련 UCC 공모전 개최         | -.040 | .022 | 3 |
|      | 교수와 학생들의 도서관증운동 실시(친근한 도서관)             | .016  | .022 | 2 |
|      | 특강 및 상설 인문학 강좌 개발운영(지식교양의 중심 도서관)       | .024  | .026 | 1 |

## (2) 학생 집단 유틸리티

학생 집단 요인별 유틸리티는 <표 27>과 같다. 세부적으로 각 요인별 유틸리티(부분 효용)가 가장 큰 요인 수준을 살펴보면, 소장자료에서는 ‘개인 맞춤형 추천 도서 정보 제공(문자, App, 이메일 등)’, 정보서비스에서는 ‘찾아가는 서비스(out-research service) 제공’, 시설/설비에서는 ‘신청도서 배달서비스 시스템 등 이용자 편의 확대’, 직원 역량에서는 ‘교육과 연구활동 지원을 위한 직원의 업무 대응 능력 강화’, 제도에서는 ‘독서 및 도서관 자료 이용 수업 활동과 연계’, 기타에서는 ‘교수와 학생들의 도서관증운동 실시’가 중요한 요인으로 나타났다.



〈표 27〉 학생집단 요인별 유틸리티

| 요인            | 요인 수준   | 유틸리티<br>추정 | 표준<br>오차 | 순위 |
|---------------|---|------------|----------|----|
| 소장자료          | 교과목과 연계한 단기대출(Short loan) 추진                            | -.006      | .032     | 4  |
|               | 전공 영역별 최신도서, 베스트셀러 신속 비치                                | .031       | .032     | 2  |
|               | 도서 관련 다양한 행사(초청강연, 저자와의 만남 등)                           | .031       | .032     | 2  |
|               | 교수-학생 참여 책읽기 소모임 그룹 지원                                  | -.087      | .032     | 5  |
|               | 개인 맞춤형 추천 도서 정보제공(문자, App, 이메일 등)                       | .032       | .032     | 1  |
| 정보<br>서비스     | 해외 전자저널 이용을 위한 상호 연계 시스템 구축                             | -.071      | .032     | 5  |
|               | 전공 분야별 핵심저널, 학술DB, Open Access DB 등 구축                  | -.038      | .032     | 4  |
|               | 정보서비스이용 교육 및 홍보   | -.012      | .032     | 3  |
|               | 도서이용 홈페이지 업그레이드 및 스마트폰 App 개발                           | .039       | .032     | 2  |
|               | 찾아가는 서비스(Out-research service) 제공                       | .082       | .032     | 1  |
| 시설<br>및<br>설비 | 시·공간 제약없이 이용할 수 있는 정보시스템 구축<br>(도서열람, 대출 연장, 희망도서 신청 등) | -.013      | .032     | 3  |
|               | 도서관 내(외)부에 휴게/문화 공간 구비                                  | -.025      | .032     | 5  |
|               | 일반열람실 환기, 조명 등 쾌적한 학습 환경 유지                             | -.003      | .032     | 2  |
|               | 서가접근 개선 및 개인 프라이버시 존중(캐럴 등)시설 마련                        | -.022      | .032     | 4  |
|               | 신청도서 배달서비스 시스템 등 이용자 편의 확대                              | .063       | .032     | 1  |
| 직원역량          | 직원의 신속하고 친절한 서비스 정신                                     | -.005      | .016     | 2  |
|               | 직원의 업무 대응 능력(교육 및 연구활동 지원) 강화                           | .005       | .016     | 1  |
| 제도            | 도서관 관련 과목(정보이용법 등)을 신설 및 의무 이수                          | -.046      | .024     | 4  |
|               | 도서관 자료 이용시간 탄력적 운영(24시운영 등)                             | -.005      | .030     | 3  |
|               | 독서 및 도서관 자료 이용을 수업 활동과 연계<br>(학점과목개설)                   | .044       | .030     | 1  |
|               | 도서관 이용 실적 교수/학생 포상(업적점수, 마일리지, 장학금)                     | .006       | .030     | 2  |
| 기타            | 이용자를 대상 도서관 이용활성화 관련 UCC 공모전 개최                         | -.040      | .022     | 3  |
|               | 교수와 학생들의 도서관증운동 실시(친근한 도서관)                             | .023       | .022     | 1  |
|               | 특강 및 상설 인문학 강좌<br>개발운영(지식교양의 중심 도서관)                    | .017       | .027     | 2  |

## (3) 교수 집단 유틸리티

교수집단 요인별 유틸리티는 <표 28>과 같다. 세부적으로 각 요인별 유틸리티(부분 효용)가 가장 큰 요인 수준을 살펴보면, 소장자료에서는 ‘전공 영역별 최신도서, 베스트셀러 신속한 비치’, 정보서비스에서는 ‘전공 분야별 핵심 저널, 학술DB, Open Access DB 등 구축’, 시설/설비에서는 ‘일반열람실 환기, 조명 등 쾌적한 학습 환경 유지’, 직원 역량에서는 ‘교육과 연구활동 지원을 위한 직원의 업무 대응 능력 강화’, 제도에서는 ‘독서 및 도서관 자료 이용 수업 활동과 연계’, 기타에서는 ‘특강 및 상설 인문학 강좌 개발운영’이 중요한 요인으로 나타났다.

&lt;표 28&gt; 교수집단 요인별 유틸리티

| 요인      | 요인 수준  | 유틸리티 추정 | 표준오차 | 순위 |
|---------|--|---------|------|----|
| 소장자료    | 교과목과 연계한 단기대출(Short loan) 추진                         | .017    | .031 | 2  |
|         | 전공 영역별 최신도서, 베스트셀러 신속 비치                             | .120    | .031 | 1  |
|         | 도서 관련 다양한 행사(초청강연, 저자와의 만남 등)                        | -.015   | .031 | 3  |
|         | 교수-학생 참여 책읽기 소모임 그룹 지원                               | -.087   | .031 | 5  |
|         | 개인 맞춤형 추천 도서 정보제공(문자, App, 이메일 등)                    | -.036   | .031 | 4  |
| 정보 서비스  | 해외 전자저널 이용을 위한 상호 연계 시스템 구축                          | .080    | .031 | 2  |
|         | 전공 분야별 핵심 저널, 학술DB, Open Access DB 등 구축              | .164    | .031 | 1  |
|         | 정보서비스이용 교육 및 홍보                                      | -.108   | .031 | 5  |
|         | 도서이용 홈페이지 업그레이드 및 스마트폰 App 개발                        | -.078   | .031 | 4  |
|         | 찾아가는 서비스(Out-research service) 제공                    | -.059   | .031 | 3  |
| 시설 및 설비 | 시·공간 제약없이 이용할 수 있는 정보시스템 구축 (도서열람, 대출 연장, 희망도서 신청 등) | .006    | .031 | 3  |
|         | 도서관 내(외)부에 휴게/문화 공간 구비                               | -.006   | .031 | 4  |
|         | 일반열람실 환기, 조명 등 쾌적한 학습 환경 유지                          | .029    | .031 | 1  |
|         | 서가접근 개선 및 개인 프라이버시 존중(캐럴 등)시설 마련                     | -.050   | .031 | 5  |
|         | 신청도서 배달서비스 등 이용자 편의 확대                               | .020    | .031 | 2  |

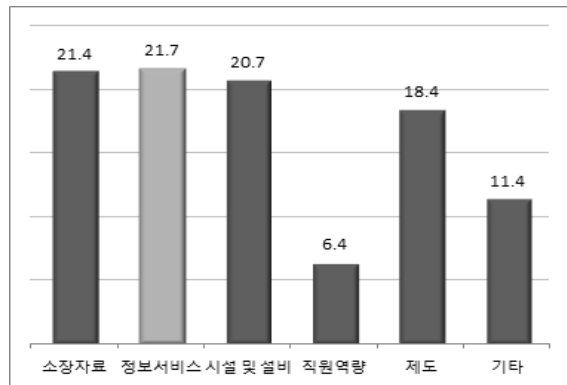
|      |                                     |       |      |   |
|------|-------------------------------------|-------|------|---|
| 직원역량 | 직원의 신속하고 친절한 서비스 정신                 | -.009 | .016 | 2 |
|      | 직원의 업무 대응 능력(교육 및 연구활동 지원) 강화       | .009  | .016 | 1 |
| 제도   | 도서관 관련 과목(정보이용법 등)을 신설 및 의무 이수      | -.091 | .024 | 4 |
|      | 도서관 자료 이용 시간 탄력적 운영(24시운영 등)        | .055  | .030 | 2 |
|      | 독서 및 도서관 자료 이용을 수업 활동과 연계 (학점과목개설)  | .074  | .030 | 1 |
|      | 도서관 이용 실적 교수/학생 포상(업적점수, 마일리지, 장학금) | -.038 | .030 | 3 |
| 기타   | 이용자를 대상 도서관 이용활성화 관련 UCC 공모전 개최     | -.040 | .022 | 3 |
|      | 교수와 학생들의 도서관증운동 실시(친근한 도서관)         | .002  | .022 | 2 |
|      | 특강 및 상설 인문학 강좌 개발운영(지식교양의 중심 도서관)   | .037  | .026 | 1 |

### 3) 집단별/요인별 중요도

#### 1) 전체

〈표 29〉 전체 요인별 중요도

| 요인별     | 중요도    |
|---------|--------|
| 소장자료    | 21.363 |
| 정보서비스   | 21.739 |
| 시설 및 설비 | 20.672 |
| 직원역량    | 6.447  |
| 제도      | 18.401 |
| 기타      | 11.378 |
| 합계      | 100(%) |



〈그림 10〉 전체 요인별 중요도

전체 집단의 경우, 요인별 중요도값을 기준으로 살펴보면, 〈표 29〉, 〈그림 10〉과 같이 정보서비스 21.739, 소장자료 21.363, 시설 및 설비 20.672, 제도 18.401, 기타 11.378, 직원 역량 6.447 순으로 나타나 ‘정보서비스’가 가장 중요도가 높았고, 직원 역량이

낮았다.

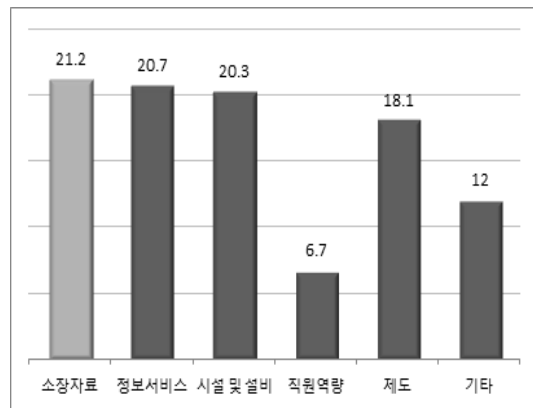
앞서 소개한 바와 같이 「군산대도서관 이용자만족도조사」에서 도서관의 전반적인 만족도와 기여도에 가장 낮게 영향을 미치는 요인은 ‘직원만족도’가 조사되었고<sup>49)</sup>, 또한 김규환, 남영준의 대학도서관 이용자만족도와 충성도에 영향을 미치는 서비스 품질변인 중 ‘도서관 직원’이 지각수준이나 기대수준 평균에서 가장 낮은 것으로 나타났다.<sup>50)</sup> 따라서 사서의 전문성 제고와 관련하여 ‘직원역량’의 중요도 제고 방안이 심도 있게 논의되어야 할 것이다.

## 2)학생 집단

학생집단의 경우, 요인별 중요도값을 기준으로 살펴보면, <그림 11>과 같이 시설 및 설비 21.338, 소장자료 21.162, 정보서비스 20.703, 제도 18.121, 기타 11.984, 직원역량 6.692 순으로 나타나 학생의 경우, 시설 및 설비요인을 가장 중요하게 생각하고 있는 것으로 조사되었다. 이러한 조사 결과는 김가열<sup>51)</sup>의 학부생 및 대학원생을 대상으로 대학도서관 서비스 만족도에 가장 영향을 미치는 요인이 ‘도서관 시설’이라는 연구 결과와 일치한다.

<표 30> 학생집단 요인별 중요도

| 요인별     | 중요도    |
|---------|--------|
| 소장자료    | 21.162 |
| 정보서비스   | 20.703 |
| 시설 및 설비 | 21.338 |
| 직원역량    | 6.692  |
| 제도      | 18.121 |
| 기타      | 11.984 |
| 합계      | 100(%) |



<그림 11> 학생집단 요인별 중요도

49) 김윤수. 군산대도서관 이용자만족도조사 결과보고서(군산 : 군산대도서관, 2015), pp.38~39.

50) 김규환, 남영준. “대학도서관의 서비스 품질이 이용자만족도와 충성도에 미치는 영향에 관한 연구.” 한국문헌정보학회지, 제41권, 제2호(2007), p.150.

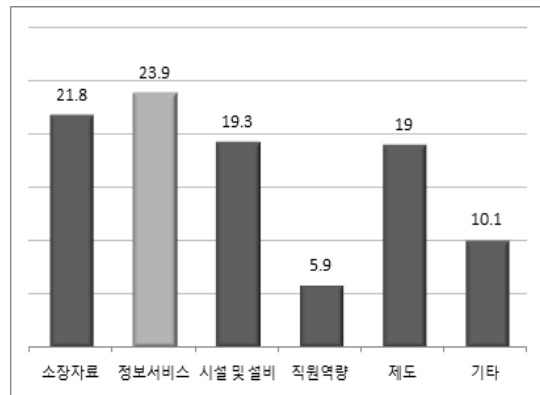
51) 김가열. “대학도서관의 비용 요인 및 만족도 영향요인에 관한 연구.” 석사학위논문, 중앙대학교대학원, 2014. p.55.

### 3) 교수 집단

교수집단의 경우, 요인별 중요도값을 기준으로 살펴보면, <그림 12>와 같이 정보서비스 23.893, 소장자료 21.782, 시설 및 설비 19.287, 제도 18.985, 기타 10.117, 직원역량 5.936 순으로 나타나 교수들의 경우 정보서비스를 가장 중요한 요인으로 생각하였다. 이는 학생들의 교육과 연구활동을 주로 하는 교수들의 경우, 원활한 연구활동을 지원하기 위한 정보서비스를 가장 중요한 요인으로 생각한 것으로 해석할 수 있다.

<표 31> 교수집단 요인별 중요도

| 요인별     | 중요도    |
|---------|--------|
| 소장자료    | 21.783 |
| 정보서비스   | 23.893 |
| 시설 및 설비 | 19.287 |
| 직원역량    | 5.936  |
| 제도      | 18.985 |
| 기타      | 10.117 |
| 합계      | 100(%) |



<그림 12> 교수집단 요인별 중요도

## 3.3 논의사항

상기에서 학내 교수 및 학생을 대상으로 ‘대학도서관을 이용 않는 이유’와 영역별 ‘우선적으로 개선할 사항’, ‘대학도서관 활성화를 위한 ‘집단별/ 영역별 최적 운영 방안’ 관련 설문조사 결과를 살펴보았다. 이러한 조사 결과를 바탕으로 대학도서관 활성화를 위한 각 영역별 논의 사항은 다음과 같다.

### 1) 소장자료 영역

‘소장자료를 이용하지 않는 이유’에 대하여 ‘동의 비율’이 높은 순으로 살펴보면, ‘도서관 보다 인터넷이나 온라인 DB로 필요한 자료를 찾는 것이 편리(56.3%)’, ‘소장자료의 디지털화로 시·공간에 제약없이 이용가능하기 때문에(33.1%)’, ‘최신의 전공자료가 부족해서(32.9%)’, ‘소장자료가 오래되거나 낡아서(25.8%)’ 등의 순으로 나타났다. 또한 소장자료 이용 활성화를 위해 우선 개선사항으로 ‘최신전문도서

비치' 19.0%, '베스트셀러 신속비치' 18.5%, '추천도서 공지' 18.0%, '오래된 도서교체' 15.2% 순으로 나타났다.

#### 첫째, 정보이용행태의 변화에 따른 소장자료 비이용 문제

도서관 소장자료를 이용하지 않는 가장 큰 이유인 '도서관 보다 인터넷이나 온라인 DB로 필요한 자료를 찾는 것이 편리해서(56.3%)' 와 관련하여 앞서 살펴본 바와 같이, 이용자들의 정보이용행태가 변함에 따라서 정보검색의 접근점이 도서관에서 인터넷 포털로 변화였고, 정보통신 기술의 발전으로 시·공간에 제약없이 정보이용 환경이 구축되어 과거보다 도서관 실물장서 이용이 줄어든 이유에 대하여 불가피한 사항이나 다만 인터넷에서 검색한 자료와 자관의 자료를 연계할 수 있도록 연계서비스(Linking service) 전략이 한층 강화되어야 한다.

#### 둘째, 최신 전공도서 및 베스트셀러 신속한 제공 문제

'비이용 이유' 와 '우선 개선사항' 에서 일치하고 있는 '최신의 전공자료가 부족해서(32.9%)' , '소장자료가 오래되거나 낡아서(25.8%)' 이용하지 않는 이유에 대해서는 도서관의 신속한 조치가 요구된다. 즉, 최신의 전공도서와 같은 연구용 도서나 베스트셀러 같은 학생들이 선호하는 교양도서는 신속히 열람할 수 있도록 '우선정리 신청제도' 를 강화할 필요가 있다. 또한 구입요청 도서의 진행사항을 이용자에게 메일이나 SNS나 단문메시지(SMS)로 통보하여 이용자와 사서간의 원활한 소통에도 주의 깊은 배려가 필요하다. 즉 "택배의 추적서비스처럼 신청한 도서가 어떤 상태인지-주문은 되었는지, 도착은 되었는지, 정리 중인지-를 이용자는 알고 싶어 한다." 52)

H대학의 '소통의 시스템화' 전략의 일환으로 "강의계획서에 있는 도서는 학기가 시작 전 미리 주문이 나가며, 또한 이용자가 원하는 자료를 최대한 신속하게 처리하기 위하여 1권이라도 당일 발주시스템을 운영한다." 53)는 사례는 국립대학도서관에서도 시사하는 바가 크다. 또한 오래되거나 낡은 도서 중 특히, 학생들이 이용빈도가 높은 전공도서나 취업 준비에 필요한 도서는 담당사서가 수시로 점검하여 최신의 도서로 교체하여 교수 및 학생들의 이용에 불편사항이 없도록 각별한 주의가 필요하다.

52) 김성진. "대학도서관 모바일 서비스 이용자의 요구와 이용 분석 연구." 한국비블리아학회지, 제24권, 제2호(2013), p.228.

53) 양주성, "대학도서관 이용자 소통 전략." 한국교육학술정보원 수요포럼 발표자료, 2011.11.

## 2) 정보서비스 영역

‘정보서비스를 이용하지 않는 이유’에 대하여 동의 비율이 높은 순으로 소개하면, ‘도서관 보다 인터넷이나 온라인 DB(e-Journal, Web DB)를 주로 이용해서(57.5%)’, ‘정보서비스 이용에 대한 홍보나 교육이 부족해서(43.0%)’, ‘정보서비스 이용방법 및 절차를 몰라서(28.0%)’, ‘도서관의 전자자료가 부족하고 효율적인 관리가 이루어지지 않아서(27.2%)’ 순으로 나타났다.

정보서비스 이용 활성화를 위하여 우선 개선사항을 보면, ‘전공 영역별 핵심저널/DB 제공’ 20.5%, ‘스마트폰 활용 신착도서 안내/홍보’ 20.4%, ‘정보자료활용법 교육’ 18.6%, ‘교육 및 홍보 통한 이용자 인식제고’ 17.0%, ‘원활한 전자저널 이용 위한 상호연계시스템구축’ 13.7%, 순으로 조사되었다.

첫째, 대학도서관의 새로운 역할 찾기와 서비스 전략 문제

정보서비스 비이용 이유와 관련하여 가장 큰 동의를 얻은 ‘도서관 보다 인터넷이나 온라인 DB(e-Journal, Web DB)를 주로 이용해서’와 관련하여 앞서 검토한 이용봉의 연구에서도 이용자들의 학술정보 이용행태의 중심이 대학도서관 OPAC에서 ‘Naver’, ‘Google’ 등 인터넷포털로 이동하고 있다고 밝힌 바 있다.<sup>54)</sup> 따라서 이용자에게 더 매력 있고 편리한 매체의 등장과 발전으로 인하여 인쇄매체 기반의 기존 서비스가 이용자들로부터 매력을 잃고 있어 급기야 ‘대학도서관의 존재가치’에 대한 심각한 위협 요인으로 다가오고 있다. 따라서 이러한 정보환경의 변화에 대비한 대학도서관의 새로운 역할 찾기와 리에종서비스(Liaison service)<sup>55)</sup>와 같은 보다 적극적인 서비스 전략이 필요하다. 이러한 전략의 일환으로 K대학 도서관장은 “현재 도서관에는 서비스와 좋은 자료가 많이 제공되지만 이용자들이 체감하지 못하고 있고 어떤 정보가 있는지 모르는 경우도 허다하다. 향후 Knowledge portal과 Personalized service 시스템을 제공해 이용자를 ‘맞이하는’ 서비스가 아니라 이용자에게 ‘다가가는’ 서비스를 제공할 예정이다.<sup>56)</sup>”라고 말한 인터뷰 기사는 국립대도서관에 시사하는 바가 크다.

둘째, 정보서비스 홍보와 교육 문제

‘비이용 이유’와 ‘우선 개선사항’에서 일치하고 있는 ‘정보서비스 이용에 대한 홍보

54) 이용봉. “우리나라 대학도서관의 현상 분석과 문제점 진단.” 충남대학교 사회과학연구소 사회과학연구, 제25권, 4호 (2014), p.229.

55) 이용자가 도서관에 오기를 기다리기보다 도서관이 이용자에게 다가가는 적극적인 접근 전략으로 주 제전문서비스, 학 과전담서비스로 불리고 있다(출처 : 최상기, 안인자. “대학도서관 리에종서비스 운영방안에 관한 연구.” 한국비블리 아학회지, 제20권, 제2호(2009), p.168.

56) 정순영. “개인 특성에 맞는 서비스 제공이 목표.” 고대신문, 2013. 11.12.일자

나 교육이 부족해서(43.0%)’와 ‘정보서비스 이용방법 및 절차를 몰라서(28.0%)’ 이용하지 않는 경우이다. 두 경우는 크게 보아 ‘정보서비스의 홍보와 교육’ 문제이다. 대학도서관이 질 높은 장서를 소장하고, 전공 영역별 핵심 저널을 서비스하는 것도 중요하지만 고가의 장서와 저널이 홍보와 이용교육 부족으로 활용되지 못하고 사장되어버린다면 많은 예산과 인력의 낭비를 초래할 것이다. 그러므로 이용자 대상별 수준에 맞는 도서관 이용교육을 실시하고, 도서관에서 제공하는 각종 서비스가 이용자들에게 잘 전달될 수 있도록 효과적인 홍보 전략이 시급하다.

전북지역 4개 대학도서관 이용자교육 프로그램 개선방안 관련 연구의 일환으로 ‘이용자교육 관련 만족도’ 평가를 실시하였는데 ‘이용자교육 홍보의 적절성’이 가장 낮은 평가를 받았다. 그 원인을 분석한 결과, 도서관에서 실시하는 홍보방법(안내 공문, 도서관홈페이지 공지, 관련 교과목 교수진 협력 등)과 학생들이 선호하는 홍보 방법(SNS, SMS 등)이 상이하여 이용자교육이 활성화되지 못했다는 사실을 밝혔고<sup>57)</sup>, 따라서 향후 학생들의 매체이용 취향을 고려한 적절한 홍보전략이 필요하다. 이와 관련한 사례로 D대학도서관에서 “교직원과 학생들을 대상으로 도서관서비스에 대한 설문조사를 실시했을 때 주목할 만한 점은 상시적인 이용교육과 즉각적인 공지사항, 메일/SMS를 통한 다이렉트 공지, 구두 홍보 등을 항상 실시해도 도서관 주요 서비스에 대해 들어본 적이 없거나 잘 모른다고 응답한 이용자가 절반에 육박한다는 점이다.<sup>58)</sup>” 이는 기존의 도서관에서 행하는 홍보 수단이 이용자들의 주의를 끌지 못하고 있음을 반증하고 있다.

또한 대학도서관의 교육적 기능과 관련하여 “대학도서관의 가르치는 기능(The Teaching Function of University Library)”으로서 정보활용교육은 매우 중요하다는 점을 강조하고 있다.<sup>59)</sup> 대학도서관이 스스로가 대학내의 가르치는 기능과 역할을 분담하지 않는다면 대학도서관은 단지 대학내 존재하는 많은 부속기관들 가운데 하나로 존재할 뿐이다.<sup>60)</sup> 따라서 도서관 스스로가 대학의 교육 기능을 분담함으로써 캠퍼스내 능동적 주체로 설 수 있도록 창의적인 노력이 필요하다.

57) 손흥언 외. “학습환경 변화와 이용자 교육프로그램 개선방안 : 전북지역 대학도서관을 대상으로.” 2014년도 전북지 역대학도서관협의회, 하계세미나자료집, 2014, pp.20~26.

58) 김진호. “살아 숨쉬는 도서관 만들기 : SNS를 통한 대학도서관 서비스 강화사례.” 동국대학교 도서관 웹진(2012.4)

59) Louis Round Wilson and Maurice F. Tauber, The University Library : Its Organization, Administration, and Function(Chicago : University of Chicago Press, 1945), p.9(장덕현. “대학도서관 이용교육 연구의 동향과 논점.” 한국도서관·정보학회지, 제33권, 제1호(2002), p.5 재인용)

60) 장덕현. 상계서, p.5



### 셋째, 도서관 전자자료 효율적 관리 문제

‘도서관의 전자자료가 부족하고 효율적인 관리가 이루어지지 않아서(27.2%)’ 이용하지 않는 이유에 대해서는 우선 개선사항에 제시된 바와 같이 전공 영역별 핵심저널과 학술 DB, Open Access Journal 및 DB 등 전공 영역별로 체계적으로 구축/관리하여 이용자들이 해외 전자저널을 편리하게 이용할 수 있도록 상호연계 및 통합검색 환경을 제공하여야 한다.

### 3) 시설/설비 영역

‘시설/설비 영역 관련 도서관을 이용하지 않는 이유’에 대하여 동의 비율이 높은 순으로 소개하면, ‘도서관의 위치가 이용하기에 불편해서(50.4%)’, ‘교수 및 학생들의 휴게공간이 부족해서(36.9%)’, ‘열람실내 학습/연구할 수 있는 분위기가 조성되지 않아서(29.4%)’, ‘검색용 PC가 오래되고 속도가 많이 느려서(23.7%)’, ‘열람실내 환기가 잘 이루어지지 않아 공기가 탁해서(22.4%)’ 순으로 나타났다. 우선 개선사항을 살펴보면, ‘휴게와 문화공간 구비(20.0%)’, ‘모바일 대출연장 및 희망도서신청(16.4%)’, ‘시·공간에 제약없는 정보시스템 구축(16.3%)’, ‘일반열람실 환경개선(15.5%)’ 순으로 나타났다.

### 첫째, 도서관 위치 불편 문제

‘시설/설비 비이용 이유’와 관련하여 가장 큰 동의 비율을 얻은 ‘도서관의 위치가 이용하기에 불편한 문제이다(50.4%).’ 대부분의 대학도서관이 초창기 도서관을 건립하고 많은 세월이 경과함에 따라 시설물 노후화와 소장 장서의 포화 문제를 해결하기 위하여 새로운 도서관을 신축 또는 리모델링하고 있다. 문제는 새로 건립하는 도서관의 위치 문제이다. 군산대의 경우도 신축도서관의 위치가 기존 도서관과 많이 떨어진 캠퍼스 외곽 고지대에 위치하고 있어 학생들의 이용에 많은 불편을 초래하고 있다. 금번 ‘대학도서관 비이용 요인 분석’ 관련 설문조사 결과, “도서관을 이용할 수 있는 위치가 멀고 불편하다”란 의견이 이용 집단별로 가장 많이 제시되었다. 차후 도서관 신축이나 증축에 있어서 이용자 접근성, 자료 이용의 연계성 측면에서 도서관 이해당사자를 대상으로 충분한 논의와 의견 수렴과정이 반드시 이루어져야 할 것이다.

### 둘째, 도서관내 휴게공간 및 열람환경 조성 문제

‘교수 및 학생들의 휴게공간이 부족해서(36.9%)’, ‘열람실내 학습/연구할 수 있는 분위기가 조성되지 않아서(29.4%)’ 도서관에 오지 않는 경우이다. 즉, 도서관내 휴게

공간 및 열람 환경 조성에 관한 문제이다. 도서관 공간 활용과 서비스 주체가 관리자에서 이용자로 변화하고 있고, 지난해 실시한 군산대도서관의 전반적인 만족도에 가장 영향을 미치는 요인 ‘시설만족도’ 임이 밝혀졌다. 최근 교수 및 학생들의 휴게공간과 더불어 쾌적하고 다양한 학습공간을 제공하기 위하여 대학도서관들은 복합문화공간이나 정보공유공간을 개설하거나 리모델링을 시도하고 있다. 대학도서관에서 중요한 것은 전통을 유지하면서 시설과 장비의 현대화와 공간의 쾌적함을 지향하되 대학도서관의 근본적인 가치와 목적을 어떻게 유지할 것인가에 있다. 또한 문화적 소통 및 커뮤니케이션의 가치 도입도 중요하지만 교육적이고 연구적인 가치를 유지하면서 이용자들의 이용률을 어떻게 높여갈 것인가를 함께 고민할 필요가 있다<sup>61)</sup>는 점이다.

#### 4) 직원 역량 영역

‘직원 역량 관련 도서관을 이용하지 않는 이유’에 대하여 동의 비율이 높은 순으로 소개하면,

‘직원의 전문적인 역량(학술연구지원 등)이 부족해서(14.7%)’, ‘직원의 적극적인 서비스 자세가 부족해서(14.2%)’, ‘직원의 답변 태도가 불친절해서(12.1%)’, ‘직원과 의사소통이 원활하게 이루어지지 않아서(11.4%)’ 순으로 나타났다.

직원 역량 관련 우선 개선사항을 보면, ‘신속하고 친절한 서비스정신(21.9%)’, ‘분야별 전문교육 필요(18.5%)’, ‘전문능력을 갖춘 인력의 재배치(18.3%)’, ‘지속적인 자기학습(16.6%)’, ‘지속적인 역량교육 강화(15.6%)’ 순으로 나타났다. 직원 역량 관련 비이용 이유와 관련하여 전반적으로 동의비율이 낮다. 이 점은 대학도서관 사서가 친절하고 전문적인 역량을 갖추고 있으며 적극적으로 서비스하기 때문이라고 추측할 수 있다.

그러나 여러 선행연구에서 나타난 연구 결과는 상기 조사결과와 상반된 견해를 보이고 있다. 즉, 군산대 「도서관이용자만족도조사 결과보고서<sup>62)</sup>」, 김가열<sup>63)</sup>의 연구에서 도서관의 전반적인 만족도에 미치는 영향 요인 중 ‘직원만족도’가 가장 낮았으며, 김병주<sup>64)</sup>, 신원식<sup>65)</sup>의 연구 결과에서도 학술정보의 입수방법 중요도에서 ‘사서와 의논한

61) 정재영. 전개논문, pp.12~13.

62) 김윤수. 군산대도서관 이용자만족도조사 결과보고서(군산 : 군산대도서관, 2015), p.38.

63) 김가열. 전개논문, p.55

64) 김병주. “대학교수들의 학술정보이용 특성에 관한 연구.” 한국비블리아, 제10집(1999), p.38.

65) 신원식. “이공학 교수들의 학술정보 이용행태 분석.” 사대도협회지, 제12집(2011), p.7.

다’가 가장 낮게 나타나 상기 조사 결과와 상치된다. 그러나 또 다른 시각에서 분석하면, 이용자가 대학도서관을 오지 않는 많은 이유 중에서 ‘직원의 역량 요인’이 다른 요인에 비하여 낮게 평가한 것으로 추정할 수 있다. 도서관 이용자들은 언제나 그들이 받고 있는 서비스에 대해 전폭적인 만족을 보이고 있지 않으며, 특히 인력 자원에 대한 불만은 계속 이어지고 있다. 따라서 도서관이 고객 지향적인 도서관 운영을 모색하여 이용자만족도를 높일 수 있도록 더 적극적인 커뮤니케이션을 수행하고, 이용자의 요구를 더 민감하게 수용하여 정책에 반영하고, 그것을 실천하려는 노력이 필요할 것이다.<sup>66)</sup>

### 5) 도서관 제도 영역

도서관 제도 관련하여 도서관을 이용하지 않는 이유 중 가장 높은 동의비율을 보인 항목은 ‘도서관 자료를 참고하거나 도서관 이용을 병행하는 수업 적어서(43.2%)’, ‘신입생 이용자교육프로그램 등 교육 프로그램 부족해서(28.5%)’, ‘취업 위주의 강의와 학습으로 폭넓은 자료이용이 필요하지 않아서(26.3%)’ 순으로 나타났다. 도서관 제도 관련 우선 개선사항으로 ‘이용시간 탄력운영(23.4%)’, ‘도서관 이용실적별 인센티브 제공(22.9%)’, ‘도서관 우수이용자 포상(20.8%)’, ‘도서관 자료 활용 수업활동 연계(20.6%)’ 순으로 조사되었다.

#### 첫째, 도서관 소장자료 연계강의/수업 미흡 문제

‘도서관 자료를 참고하거나 도서관 이용을 병행하는 수업이 적어서(43.2%)’와 관련된 문제이다. 일방적인 강의만으로 이루어지는 교육, 강의 노트를 외우기만 하면 되는 시험이 아니라 강의 이외에 도서관에 소장되어 있는 풍부한 자료를 찾아서 과제를 준비하고, 도서관에 지정된 참고자료나 논문을 읽고 토론하는 방식으로 수업이 진행된다면 훨씬 더 다양하고 충실한 수업이 진행될 것이라 예측할 수 있다. 현재 대학도서관에서 교양강좌 수업과 연계하여 ‘읽기와 쓰기’, ‘계열별 글쓰기’ 등 수업연계 프로그램이 활발하게 진행되고 있는 점은 고무적이나 향후 도서관 자료 활용 수업이 더욱 실효성 있게 추진될 수 있도록 학내 교육과정 운영 등 제도적 뒷받침이 반드시 수반되어야 할 것이다.

#### 둘째, 도서관과 만날 수 있는 MOT 기회 확대 문제

청년실업 문제가 사회문제로 대두되면서 대학교육도 취업위주 산학협력 위주의

66) 강혜영. “대학도서관의 인적 서비스 품질에 관한 연구.” 한국도서관·정보학회지, 제41권, 제4호(2010), p.128.

수업이 주가 되다보니 학생들이 도서관 자료를 활용한 폭넓은 강의나 학습을 준비할 필요성을 느끼지 못하는데 문제가 있다. 따라서 저학년부터 도서관을 이용할 수 있는 분위기나 제도를 만드는 것이 중요하다. H대학도서관의 소통의 시스템화 전략의 일환으로 실시하고 있는 “신입생이 도서관을 만날 수 있는 MOT<sup>67)</sup>의 기회를 늘리고 활용한다”는 사례는 주목할만하다. 즉, 도서관 이용교육은 기본업무이자, 홍보이고 마케팅이다. 사서는 교육을 통하여 도서관의 업무를 공식적으로 어필한다.<sup>68)</sup> 따라서 신입생 대상 도서관 투어나 이용교육을 통하여 도서관의 기능과 역할에 대하여 좋은 이미지를 심어줄 수 있도록 도서관 직원들의 적극적인 노력이 필요하다.

### 3. 결 론

대학사회는 정보통신기술의 발전에 따른 사회의 급격한 변화뿐 아니라 안으로도 커다란 변혁의 시기를 겪고 있다. 향후 학령 인구감소에 대비한 대학의 자구적인 생존 전략의 일환으로 지난해부터 강도 높은 「대학구조개혁」이 시작되었고, 이로 인하여 직원 인력 감축과 학과 통폐합이 진행되는 등 많은 어려움을 겪고 있다.

그리고 대학이 직면하고 있는 어려움을 슬기롭게 극복하기 위해서는 교육과 연구 경쟁력을 지원하는 대학도서관의 역할을 다시 한번 고민하지 않을 수 없다. 대학도서관의 존재 가치는 단지 정보나 자료를 쌓아 놓고 보관하는 장소로서의 가치가 아니라, 도서관의 고객인 교수와 학생들에게 만족할 만한 유용한 정보와 자료를 적시에 제공했을 때 비로소 대학 사회의 학술과 연구 활동의 허브로서 존재 가치를 찾을 수 있다.

이에 본 연구는 ‘대학도서관을 이용하지 않는 이유’에 주목하였다. 그동안 실무적으로는 대학도서관의 실물 장서 이용률과 이용자 감소 문제가 소장자료의 디지털화와 정보이용행태의 변화라고 추정하였지만 이를 실증적으로 규명하고, 활성화 전략을 모색한 연구는 없었다.

따라서 본 연구는 2015년 7월 전북 지역 4개 대학 교수, 학생, 직원 65명 대상 대학도서관 비용 요인 및 활성화 방안 관련 심층 면접과 2015년 9월 군산대 교수 및 학생

67) 소비자들이 제품이나 서비스에 접촉하게 되는 극히 짧은 시간 동안이라도 브랜드와 기업에 대한 좋은 인상을 가질 수 있도록 만드는 마케팅 기법

(출처 : <http://blog.naver.com/PostView.nhn?blogId=vivianpj&logNo=220036140384>, 2015.10.7.)

68) 양주성, “대학도서관 이용자 소통 전략.” 한국교육학술정보원 수요포럼 발표자료, 2011.11.

720명을 대상 설문조사를 실시하여 대학도서관 비이용 이유 및 우선적으로 개선할 사항이 무엇인지 밝혔으며, 나아가 대학도서관 업무영역별 활성화 방안을 모색하였다.

연구 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 영역별 비이용 이유 관련 빈도분석 결과는 다음과 같다.

1) ‘소장자료 비이용 이유’ 관련 빈도분석 실시 결과, 높은 동의비율을 보인 항목은 ‘인터넷이나 온라인 DB로 필요한 자료를 찾는 것이 편리(56.3%)’, ‘소장자료의 디지털화로 시·공간에 제약없이 이용가능하기 때문에(33.1%)’, ‘최신의 전공자료가 부족해서(32.9%)’ 순으로 나타났다.

2) ‘정보서비스 비이용 이유’ 관련 빈도분석 실시 결과, 높은 동의비율을 보인 항목은 ‘도서관 보다 인터넷이나 온라인 DB(e-Journal, Web DB)를 주로 이용해서(57.5%)’, ‘정보서비스 이용에 대한 홍보나 교육이 부족해서(43.0%)’, ‘정보서비스 이용방법 및 절차를 몰라서(28.0%)’ 순으로 나타났다.

3) ‘시설/설비 비이용 이유’ 관련 빈도분석 실시 결과, 높은 동의비율을 보인 항목은 ‘도서관의 위치가 이용하기에 불편해서(50.4%)’, ‘교수 및 학생들의 휴게공간이 부족해서(36.9%)’, ‘열람실내 학습/연구할 수 있는 분위기가 조성되지 않아서(29.4%)’ 순으로 나타났다.

4) ‘직원역량 비이용 이유’ 관련 빈도분석 실시 결과, 높은 동의비율을 보인 항목은 ‘직원의 전문적인 역량 부족(14.7%)’, ‘적극적인 서비스 자세 부족(14.2%)’, ‘직원의 답변태도 불친절(12.1%)’, ‘직원과 의사소통이 원활치 않음(11.4%)’ 등 순으로 나타났다.

5) ‘도서관 제도 비이용 이유’ 관련 빈도분석 실시 결과, 높은 동의비율을 보인 항목은 ‘도서관 자료를 참고하거나 도서관 이용을 병행하는 수업 적음(43.2%)’, ‘신입생 이용자교육프로그램 등 교육 프로그램 부족(28.5%)’, ‘취업 위주의 강의와 학습으로 폭넓은 자료이용 필요 않음(26.3%)’ 순으로 나타났다.

6) ‘기타 요인’ 관련 빈도분석 실시 결과, 높은 동의비율을 보인 항목은 ‘스마트폰과 같은 편리한 정보에 익숙하여 책 자체를 읽지 않음(46.6%)’, ‘수업이나 학점 취득에 도서관

관 자료를 이용할 필요를 느끼지 않아서(32.9%)', '도서관을 이용할 시간이 없어서(31.3%)' 순으로 나타났다.

둘째, 대학도서관 활성화를 위해 영역별 우선적으로 개선할 사항은 다음과 같다.

1) '소장자료 관련 우선 개선사항'은 '최신전문도서 비치(19.0%)', '베스트셀러 신속비치(18.5%)', '추천도서 공지(18.0%)', '오래된 도서교체(15.2%)', '도서관 소장자료 관련 다양한 행사실시(11.9%)' 순으로 조사되었다.

2) '정보서비스 관련 우선 개선사항'은 '핵심저널/DB제공(20.5%)', '스마트폰활용 홍보(20.4%)', '정보자료활용법 교육(18.6%)', '교육 및 홍보 통한 인식제고(17.0%)', '상호연계시스템구축(13.7%)' 순으로 조사되었다.

3) '시설/설비 관련 우선 개선 사항'은 '휴게와 문화공간 구비(20.0%)', '모바일 대출연장 및 희망도서신청(16.4%)', '시·공간에 제약없는 정보시스템 구축(16.3%)', '일반열람실 환경개선(15.5%)' 순으로 조사되었다.

4) '직원역량 관련 우선 개선 사항'은 '친절한 서비스정신(21.9%)', '분야별 전문교육 필요(18.5%)', '인력의 재배치(18.3%)', '지속적인 자기학습(16.6%)', '지속적인 역량교육 강화(15.6%)' 순으로 조사되었다.

5) '제도 관련 우선 개선 사항'은 '이용시간 탄력운영(23.4%)', '도서관 이용실적별 인센티브 제공(22.9%)', '우수이용자 포상(20.8%)', '도서관 자료 활용 수업활동 연계(20.6%)', '도서관 관련과목 개설(11.5%)' 순으로 조사되었다.

6) '기타 개선사항'은 '교내 게시판 홍보(18.2%)', '친절한 안내서비스(17.0%)', '예약시스템 개선(15.0%)', '친근한 도서관 조성(14.2%)', '인문학강좌 개발(14.1%)' 등 순으로 조사되었다.

셋째, 대학도서관 비이용자들의 재방문을 유도하기 위한 대안 모색을 위하여 전조인트분석을 실시한 결과는 다음과 같다.

1) 전체 유틸리티 중 각 요인별 유틸리티(부분 효용)가 가장 큰 요인 수준을 살펴보면, 소장자료에서는 '전공 영역별 최신도서, 베스트셀러 신속한 비치', 정보서비스

에서는 ‘찾아가는 서비스(out-research service) 제공’, 시설/설비에서는 ‘신청도서 배달서비스 시스템 등 이용자 편의 확대’, 직원 역량에서는 ‘교육과 연구활동 지원을 위한 직원의 업무 대응 능력 강화’, 제도에서는 ‘독서 및 도서관 자료 이용 수업 활동과 연계’, 기타에서는 ‘특강 및 상설 인문학 강좌 개발운영’ 이 중요한 요인으로 나타났다.

2) 학생 집단에서 요인별 유틸리티가 큰 요인 수준을 살펴보면, 소장자료에서는 ‘개인 맞춤형 추천도서 정보제공(문자, App, 이메일 등)’, 정보서비스에서는 ‘찾아가는 서비스(out-research service) 제공’, 시설/설비에서는 ‘신청도서 배달서비스 시스템 등 이용자 편의 확대’, 직원 역량에서는 ‘교육과 연구활동 지원을 위한 직원의 업무 대응 능력 강화’, 제도에서는 ‘독서 및 도서관 자료 이용 수업 활동과 연계’, 기타에서는 ‘교수와 학생들의 도서관증운동 실시’ 가 중요 요인으로 나타났다.

3) 교수집단에서 요인별 유틸리티가 큰 요인 수준을 살펴보면, 소장자료에서는 ‘전공 영역별 최신도서, 베스트셀러 신속한 비치’, 정보서비스에서는 ‘전공 분야별 핵심 저널, 학술DB, Open Access DB 등 구축’, 시설/설비에서는 ‘일반열람실 환기, 조명 등 쾌적한 학습 환경 유지’, 직원 역량에서는 ‘교육과 연구활동 지원을 위한 직원의 업무 대응 능력 강화’, 제도에서는 ‘독서 및 도서관 자료 이용 수업 활동과 연계’, 기타에서는 ‘특강 및 상설 인문학 강좌 개발운영’ 이 중요한 요인으로 나타났다.

넷째, 컨조인트분석 결과 각 영역별 중요도를 조사한 결과는 다음과 같다.

1)전체 집단의 요인별 중요도값을 기준으로 살펴보면, 정보서비스 21.739, 소장자료 21.363, 시설 및 설비 20.672, 제도 18.401, 기타 11.378, 직원 역량 6.447 순으로 나타나 ‘정보서비스’ 가 가장 중요도가 높았고, ‘직원 역량’ 의 중요도가 가장 낮았다.

2)학생집단의 경우, 요인별 중요도값을 기준으로 살펴보면, 시설 및 설비 21.338, 소장자료 21.162, 정보서비스 20.703, 제도 18.121, 기타 11.984, 직원 역량 6.692 순으로 나타나 ‘시설 및 설비요인’ 을 가장 중요하게 생각하고 있는 것으로 조사되었다.

3)교수집단의 경우, 요인별 중요도값을 기준으로 살펴보면, 정보서비스 23.893, 소장자료 21.782, 시설 및 설비 19.287, 제도 18.985, 기타 10.117, 직원 역량 5.936 순으로

나타나 교수들의 경우 ‘정보서비스’를 가장 중요한 요인으로 생각하였다.

다섯째, 각 영역별 논의 결과 활성화 방안은 다음과 같다.

1) ‘소장자료 관련 활성화 방안’으로 첫째, 이용자들의 정보이용행태의 변화를 고려하여 인터넷에서 검색한 자료와 자관의 자료를 연계할 수 있도록 연계서비스(Linking service) 전략이 한층 강화되어야 한다. 둘째, 최신의 연구용 전공도서와 베스트셀러 같은 학생들이 선호하는 교양도서는 신속히 열람할 수 있도록 ‘우선정리 신청 제도’를 강화할 필요가 있다. 셋째, 학생들이 이용빈도가 높은 전공도서나 취업 준비에 필요한 도서는 수시로 점검하여 최신의 도서로 교체하여 이용자들의 연구 활동에 불편이 없도록 각별한 주의가 필요하다.

2) ‘정보서비스’ 관련 활성화 방안 ‘으로 첫째, 정보환경의 변화에 대비한 대학도서관의 새로운 역할 찾기와 리에종서비스(Liaison service)와 같은 보다 적극적인 서비스 전략이 필요하다.

둘째, 이용자 대상별 수준에 맞는 도서관 이용교육을 실시하고, 도서관에서 제공하는 각종 서비스가 이용자들에게 잘 전달될 수 있도록 효과적인 홍보 전략이 시급하다. 셋째, 도서관 스스로가 대학의 교육 기능을 분담함으로써 캠퍼스내 능동적 주체로 설 수 있는 방안을 강구해야 한다. 넷째, 전공 영역별 핵심저널과 학술DB를 체계적으로 구축/관리하여 이용자들이 전자저널을 편리하게 이용할 수 있도록 상호연계 및 통합검색 환경을 제공해야 한다.

3) ‘시설/설비 관련 활성화 방안’으로 첫째, 도서관 위치 불편문제와 관련하여 도서관 신축이나 증축에 있어서 이용자 접근성, 자료 이용의 연계성 측면에서 도서관 이해당사자들을 대상으로 충분한 논의와 의견수렴 후 추진되어야 한다. 둘째, 도서관 휴게공간과 열람환경 개선과 관련하여 ‘복합문화공간’이나 ‘정보공유공간’으로 개설하거나 리모델링을 할 때, 시설과 장비의 현대화와 공간의 쾌적함을 지향하되 대학 도서관의 근본적인 가치와 목적을 어떻게 유지할 것인가에 대한 검토도 선행되어야 한다.

4) ‘직원 역량 관련 활성화 방안’으로 첫째, 전공 영역별 학문적 발전에 부응하는 연구지원서비스를 효과적으로 제공하기 위하여 주제영역별 전문역량 함양을 위한 체계적인 교육과 자기개발이 필요하다. 둘째, 사서들은 고객지향적인 도서관 운영을



하여 이용자만족도를 높일 수 있도록 이용자와 더 적극적인 커뮤니케이션을 수행하고, 이용자의 요구를 더 민감하게 정책에 반영할 수 있도록 노력해야 한다.

5) ‘제도 관련 활성화 방안’ 으로 첫째, 교양강좌 수업과 연계하여 ‘계열별 글쓰기’ 등 수업 연계 프로그램을 보다 활발하게 진행되어야 하며, 도서관 자료 활용 수업이 실효성 있게 추진될 수 있도록 교육과정 운영 등 제도적인 뒷받침이 필요하다. 둘째, 저학년부터 도서관을 이용할 수 있는 분위기나 제도를 만드는 것이 필요하다. 따라서 신입생 대상 도서관 투어나 이용교육을 통하여 도서관의 기능과 역할에 대하여 좋은 이미지를 심어줄 수 있도록 도서관 직원들의 적극적인 노력이 필요하다.

## 〈참고 문헌〉

### 〈국내 논문〉

1. 강혜영. “대학도서관의 인적 서비스 품질에 관한 연구.” 한국도서관·정보학회지, 제41권, 제4호(2010), p.128.
2. 김가열. 대학도서관의 비이용 요인 및 만족도 영향요인에 관한 연구. 석사학위논문, 중앙대학교 대학원 문헌정보학과, 2014.
3. 김규환, 남영준. “대학도서관의 서비스 품질이 이용자만족도와 충성도에 미치는 영향에 관한 연구.” 한국문헌정보학회지, 제41권, 제2호(2007), p.150.
3. 강병서, 김계수. 사회과학 통계분석. 서울 : 한나래아카데미, 2009
4. 김병주. “대학교수들의 학술정보이용 특성에 관한 연구.” 한국비블리아, 제10집(1999), p.38.
5. 김성진. “대학도서관 모바일 서비스 이용자의 요구와 이용 분석 연구.” 한국비블리아학회지, 제24권, 제2호(2013), p.228.
6. 김윤수. 군산대도서관 이용자만족도조사 결과보고서. 군산 : 군산대도서관, 2015.
7. 김정환, 김재훈, 황재영. “디지털 환경에서 학술연구자들의 정보 요구 및 이용행태에 관한 연구 : 인문사회분야와 과학기술분야의 비교를 중심으로.” 한국도서관·정보학회지, 제42권, 제3호(2011), pp.189~208.
8. 김진호. “살아 숨쉬는 도서관 만들기 : SNS를 통한 대학도서관 서비스 강화사례.” 동국대학교 도서관 웹진(2012.4).
9. 김하야나, 김기영. “공공도서관 비이용 요인에 관한 연구 : 이용자, 이용 중단자, 비이용자를 중심으로.” 정보관리학회지, 제31권, 제3호(2014), pp.201~226.
10. 노영희. “도서관 3.0의 개념과 서비스 모형에 관한 연구.” 정보관리학회지, 제27권, 제4호(2010), p.293.
11. 문창룡. 대학도서관 비이용 요인에 관한 연구 : 이공계 분야 교수를 중심으로. 석사학위논문, 청주대학교 대학원 도서관학과, 1992.
12. 민병원. “집단지성과 클라우드 컴퓨팅을 활용한 도서관 정보시스템 설계 및 구현.” 한국콘텐츠학회논문지, 제11권, 제11호(2011), p.53.
13. 박종배. “대학생의 도서관 이용과 학업성취도 간의 영향관계 분석.” 한국도서관·정보학회지, 제45권, 제2호(2014), pp.20~22.
14. 배경재. “과학기술분야 학술정보서비스 대학 이용자의 정보요구 및 이용행태 차이 분석.” 한국문헌정보학회지, 제44권, 제2호(2010), pp.157~176.
15. 손홍언 외. “학습환경 변화와 이용자 교육프로그램 개선방안 : 전북지역 대학도서관을 대상으로.” 2014년도 전북지역대학도서관협의회, 하계세미나자료집, 2014, pp.20~26.
16. 신원식. “이공학 교수들의 학술정보 이용행태 분석.” 사대도협회지, 제12집(2011), pp.1~20.
17. 양주성. “대학도서관 이용자 소통 전략.” 한국교육학술정보원 수요포럼 발표자료, 2011.

- 18.오선경. 시각장애인의 공공도서관 비이용 요인에 관한 연구. 박사학위논문, 연세대학교 대학원 문헌정보학과, 2010.
- 19.오선경, 이지연. “시각장애인의 공공도서관 비이용 요인에 관한 연구.” 한국문헌정보학회지, 제45권, 제3호(2011), pp.141~162.
- 20.유은비. 대학생의 도서관서비스 이용행태에 관한 분석 연구 : 인문계열과 공학계열 이용자를 중심으로. 석사학위논문, 중앙대학교 대학원 문헌정보학과, 2014.
- 21.윤정옥. “인문학자의 정보자원 이용에 관한 연구.” 정보관리학회지, 제26권 제1호(2009), pp.7~34.
- 22.윤정옥. “인문학자의 전자정보원 이용행태에 관한 연구.” 한국문헌정보학회지, 제43권, 제2호(2009), pp.5~28.
- 23.이명희, 정혜련. “디자인분야 교수들의 정보이용행태연구.” 한국비블리아학회지, 제23권, 제1호(2012), pp.299~316.
- 24.이수상. “외국인 유학생들을 위한 디지털도서관의 다문화서비스에 관한 연구.” 부산대학교 인문학논총, 제14권, 제3호(2009), pp.192~195.
- 25.이시영. “대학도서관 사서의 위기와 대처.” 한국도서관·정보학회지, 제41권, 제3호(2010), p.51.
- 26.이응봉. “우리나라 대학도서관의 현상 분석과 문제점 진단.” 충남대학교 사회과학연구소 사회과학연구, 제25권, 4호(2014), p.229.
- 27.이응봉 외. 대학도서관 발전 5개년 종합계획 수립을 위한 정책연구. 서울 : 한국교육학술정보원, 2013.
- 28.이은화, 김경애. “오픈코스웨어 제작과 활용에 대한 한국 대학 교수자의 경험.” 교육과정연구, 제33권, 제1호(2012), p.67.
- 29.이정미. “빅데이터의 이해와 도서관 정보서비스에의 활용.” 한국비블리아학회지, 제24권, 제4호(2013), p.63.
- 30.이희경, 전문대학 교수들의 정보추구행태에 관한 연구. 석사학위논문, 전남대학교 대학원 문헌정보학과, 2005.
- 31.정순영. “개인 특성에 맞는 서비스 제공이 목표.” 고대신문, 2013. 11.12.일자
- 32.장운금. “대학도서관 공간변화에 대한 사서들의 인식에 관한 연구.” 한국문헌정보학회, 제49권, 제1호(2015), p.375.
- 33.정재영. “대학도서관 공간활용 방안 연구.” 한국도서관·정보학회지, 제43권, 제3호(2012), pp.12~13, p.337.
- 34.최상기, 안인자. “대학도서관 리에종서비스 운영방안에 관한 연구.” 한국비블리아학회지, 제20권, 제2호(2009), p.168.
- 35.최성은. 디지털도서관의 포털 서비스에 대한 원격대학생의 인식도 연구. 석사학위논문, 중앙대학교 대학원 문헌정보학과, 2011.
- 36.최은주. “사회과학 연구자의 정보이용행태에 관한 연구.” 한국문헌정보학회지, 제30권, 제4호(1996), pp.13~30.
- 37.한윤옥. “학교도서관의 비이용문제에 대하여.” 한국비블리아, 제4집(1980).

〈국외 논문〉

1. D. Goodall & D. Pattern. "Academic library non/low use and undergraduate student achievement: A preliminary report of research in progress." *Library management*, vol.32 no.3(2010), pp.159-170.
2. L. J. Toner. "Non-use of Library Services by Students n a UK Acadmic library." *Evidence Based Library and Information Practice*, vol.3, no.2(2008), pp.18-29.
3. Louis Round Wilson and Maurice F. Tauber. *The University Library : Its Organization, Administration, and Function*(Chicago : University of Chicago Press, 1945), p.9(장덕현. "대학도서관 이용교육 연구의 동향과 논점." *한국도서관·정보학회지*, 제33권, 제1호(2002), p.5 재인용)
4. Marta Merrill. *Regular and Irregular Library Use by Faculty Members at Three Universities*. Ph.D.Dissertation, University of Pittsburgh, Graduate School of Library and Information Science, 1979.
5. Shiyali R. Ranganathan. *The Five Laws of Library Service*, Lomdon : Edward Goldston. 1931(김동완. "미국 대학도서관의 수업지원시스템과 연계한 맞춤형 정보 검색서비스에 대한 고찰." *한국문헌정보학회지*, 제44권, 제2호(2010), p.32. 재인용).

〈관련 통계〉

1. 한국교육개발원. 2010~2014 교육통계연보(<http://kess.kedi.re.kr/index>)
2. 한국교육학술정보원. 2010~2014 학술정보통계시스템(<http://www.rinfo.kr/stat>)